



- OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# TARJOILIJOIDEN TYÖ- PAIKKAKOULUTUS

Vastaako tarjonta tarvetta

TEKIJÄ: Kalle Huurre

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala			
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Kalle Huurre			
Työn nimi Tarjoilijoiden työpaikkakoulutus – Vastaako tarjonta tarvetta			
Päiväys	30.5.2016	Sivumäärä/Liitteet	41/2
Ohjaaja(t) Timo Salopelto			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Royal Ravintolat Oy			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Ravintolan työntekijöilleen tarjoama työpaikkakoulutus on tarjoilijoiden tyypillisin, ja usein myös ainoa tapa kehittää ja ylläpitää ammatillista osaamistaan. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada selville, millaista koulutusta tarjoiluhenkilökunnalle on kahden edeltävän vuoden aika järjestetty ja kuinka hyödylliseksi he ovat koulutuksen omaa työtään ajatellen kokeneet. Tutkimuksessa kartoitettiin myös, millaista koulutusta tarjoilijat itse toivoisivat saavansa. Tämän lisäksi selvitettiin, vaikuttaako työntekijän koulutustausta, alan työkokemus, ikä tai työsuhde heidän suhtautumiseensa työpaikkakoulutukseen.</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Tutkimukseen osallistui 30 tarjoilijaa kahdesta helsinkiläisestä à la carte-ravintolasta. Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeiden avulla keväällä 2016. Saatu aineisto muutettiin ensin numeraaliseen muotoon käyttäen Excel -taulukkolaskenta ohjelmaa, jonka jälkeen tutkimustuloksia kuvailtiin sanallisesti sekä havainnollistettiin kuvioin.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa ruokaravintolan tarjoilijoiden olevan tyytyväisiä saamaansa työpaikkakoulutukseen. Tarjoilijat ovat myös motivoituneita osallistumaan työpaikkakoulutukseen. Toivotuimpia työpaikkakoulutuksen aiheita olivat tarjoilijoiden mielestä viinikoulutus ja alkoholijuomakoulutus. Tutkimustuloksista kävi myös ilmi, että pitkä työkokemus saattaa vähentää motivaatiota työpaikkakoulutukseen. Myös henkilön työsuhteen laadulla oli merkitystä saadun työpaikkakoulutuksen määrään.</p>			
Avainsanat työpaikkakoulutus, tarjoilija, ammattitaito			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Kalle Huurre			
Title of Thesis On-the-Job Training for Waiters & Service Staff: How Well Does the Supply Meet the Need?			
Date	30.5.2016	Pages/Appendices	41/2
Supervisor(s) Timo Salopelto			
Client Organisation /Partners Royal Ravintolat Oy			
<p>Abstract</p> <p>A restaurant's own on-the-job training is the most typical — and often the only — way for its service staff to develop and maintain their professional competence. The purpose of this thesis was to investigate what kind of workplace training employees have received during the preceding two years' time, and how useful they found it to be for their work skills. The aim was also to study what kind of on-the-job training employees themselves would like to receive. It further examined how an employee's educational background, professional experience, age and employment level affects his or her willingness to receive on-the-job training.</p> <p>The thesis used quantitative research methods, with a study involving 30 waiters in two Helsinki-based à la carte restaurants, and data collected by questionnaire in spring 2016. The material was first converted to numerical form using an Excel spreadsheet, after which the findings were summarized in words and visualized with diagrams.</p> <p>The results proved that the waiters were satisfied with their job training and motivated to participate in it. The area where employees most desired further training was in wine and spirit education. The study results also showed that the longer one's work experience, the less motivation one may have for workplace training. Additionally, one's level of employment (full time vs. part time) affected the amount of on-the-job training one received.</p>			
Keywords on-the-job training, waiter, competence			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	OSAAMINEN JA AMMATTITAITO .....	6
2.1	Osaamisen ja oppimisen viitekehys .....	6
2.2	Tarjoilijan ammatillinen koulutus .....	11
2.3	Ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot .....	12
2.3.1	Ammatilliset perustutkinnot .....	12
2.3.2	Tutkintojen perusteet .....	12
2.4	Tarjoilijan perustutkinto .....	13
3	TYÖPAIKALLA TAPAHTUVA KOULUTTAMINEN .....	17
3.1	Laki ja säädökset .....	17
3.2	Strategia .....	18
3.2.1	Paras työpaikka / Sitoutuneet ihmiset .....	19
3.2.2	Tyytyväisimmät asiakkaat / Ylivertainen asiakaskokemus .....	20
3.2.3	Tehokas toiminta / Taloudellisesti kannattava toiminta .....	21
3.3	Koulutuksen merkitys yleisellä tasolla .....	21
4	AIKUISEN OPPIMINEN .....	23
5	KOULUTUKSEN JÄRJESTÄMINEN .....	25
6	TOIMEKSIANTAJA ROYAL RAVINTOLAT OY .....	26
7	TUTKIMUSMENETELMÄ .....	27
8	TUTKIMUKSEN ESITTELY .....	28
9	TULOKSET .....	30
9.1	Taustamuuttajat .....	30
9.2	Tarjottu työpaikkakoulutus .....	31
10	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	37
11	POHDINTA .....	40
	LÄHTEET .....	41
	LIITE 1. KYSELYLOMAKE .....	43
	LIITE 2. VASTAUSKOONTI .....	45

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on tarjoilijoille työpaikalla annettu työpaikkakoulutus. Työpaikkakoulutuksen ajatellaan usein liittyvän vain henkilökunnan ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja parantamiseen. Hyvin järjestetyllä ja suunnitelmallisella työpaikkakoulutuksella voidaan kuitenkin vaikuttaa myös työntekijöiden sitoutumiseen, asiakastyytyväisyyteen ja sitä kautta yrityksen kannattavuuteen.

Määräaikaiset työsuhteet ja osa-aikaisuudet yleistyvät työmarkkinoilla, niin myös ravintola-alalla. Samalla valtiojohto ajaa työurien pidentämistä ja eläkeikää nostetaan. Korkean työttömyyden aikana monella ravintola-alan yrityksellä on kuitenkin pulaa ammattitaitoisesta henkilökunnasta. Työntekijän paras työsuhdeturva onkin ajanmukainen ammatillinen osaaminen. Tarjoilijoiden tyypillisin ja usein myös ainoa tapa kehittää ja ylläpitää ammatillista osaamistaan on ravintolan työntekijöilleen tarjoama työpaikkakoulutus.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen opinnäytetyö. Opinnäytetyöni teoreettiseen viitekehykseen kuuluvat osaaminen, ammatillinen osaaminen sekä ammattitaito. Näiden lisäksi pyrin selvittämään työpaikkakoulutusta lakien ja säädösten näkökulmasta sekä sitä, miten yrityksen itselleen nimeämät visio ja missio vaikuttavat työpaikkakoulutukseen.

Opinnäytetyössäni tutkin tarjoilijoiden saamaa työpaikkakoulutusta kahdessa helsinkiläisessä à la carte-ravintolassa. Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia, millaista työpaikkakoulutusta tarjoiluhenkilökunnalle on tarjolla ja kuinka hyödylliseksi he saadun työpaikkakoulutuksen kokevat suhteessa omaan työhönsä. Tämän lisäksi tarkoitukseni on kartoittaa, millaista koulutusta tarjoilijat itse toivoisivat saavansa. Opinnäytetyössäni tutkin myös, millaiset taustatekijät vaikuttavat tarjoilijan työpaikkakoulutukseen suhtautumiseen. Mitä vaikutusta työntekijän koulutustaustalla on, kuinka paljon alan työkokemus vaikuttaa koulutushalukkuuteen ja mitä merkitystä työntekijän iällä tai työsuhteella asiaan on.

Tutkimukseni on kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimukseni aineiston kerätään kahdesta helsinkiläisestä ruokaravintolasta kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeen täyttävään kohderyhmään kuuluu 30 eri-ikäistä ja eri koulutustaustaista tarjoilijaa, joiden työkokemus vaihtelee. Tämän lisäksi aineistooni kuuluvat kyseisten tarjoilijoiden esimiehille tehdyt haastattelut. Tutkimusaineisto muutetaan ensin numeraaliseen muotoon käyttäen Excel -taulukkolaskenta ohjelmaa, jonka jälkeen tutkimustuloksia kuvailaan sanallisesti sekä havainnollistetaan kuvioin.

## 2 OSAAMINEN JA AMMATTITAITO

Osaaminen, ammatillinen osaaminen ja ammattitaito ovat opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä. Nämä käsitteet voidaan määritellä eri tavoin riippuen siitä, kuka määrittelijä on. Helakorven (2010) teoreettisessa viitekehyksessä yksilön osaaminen nähdään laajana kokonaisuutena, joka koostuu henkilön tiedoista, taidoista ja asenteista. Näin määriteltynä ammatillinen osaaminen on osa yksilön osaamista ja kykyjä. (Helakorpi 2010, 63–64.) Viitala (2013) määrittelee henkilön ammatillisen osaamisen ja ammattitaidon voidaan puolestaan määritellä tarkemmin ammatillisten kvalifikaatioiden, kompetenssien ja substanssiosaamisen avulla. Ammattitaito nähdään tällöin kokoelmana sellaisia valmiuksia, jotka hallitessaan työntekijä menestyy työssään. (Viitala 2013, 180). Ammattitaitoa ja ammatillista osaamista voidaan tarkastella myös Opetushallituksen (2010) määrittelemien ammatillisten perustutkintojen perusteiden pohjalta. Näissä tutkinnonperusteissa on määritelty yksityiskohdaisemmin eri osaamisalojen ammattitaitovaatimukset sekä osaamistavoitteet (Opetushallitus 2010, 20–21).

### 2.1 Osaamisen ja oppimisen viitekehys

Sydänmaalakka (2009) on tutkinut osaamista ja kyvykkyyttä organisaation ja johtamisen näkökulmasta. Hän määrittelee mallissaan osaamisen muodostuvan henkilön tiedoista, taidoista, asenteista, kokemuksista, sekä kontakteista. Tämä osaaminen mahdollistaa hyvän suorituksen tietyssä tilanteessa. Osaaminen on siis hyvin laaja-alainen käsite, jossa tieto on vain yksi osa sitä. Asenteet osaamisen osana näkyvät henkilön motivaationa käyttää omia taitojaan. Myös henkilön kokemuksilla on merkitystä. Osa osaamisesta vaatii laajaa kokemustaustaa kehittyäkseen. Sydänmaalakan (2009) mukaan osaaminen on oppimisprosessin tulos, eikä se siten ole luonteenpiirre tai osa persoonallisuutta, vaan jotain mitä henkilö voi kehittää ja harjoitella. (Sydänmaalakka 2009, 150–151.)

Sydänmaalakka (2012) näkee, että osaaminen on oppimisen tulos. Mallissaan tiedon portaista älykäässä organisaatiossa on myös sovellettavissa yksilöön. Tieto luo pohjan, seuraava askelma on ymmärrys, sitten soveltaminen ja lopulta kehittäminen (Sydänmaalakka 2012, 219).

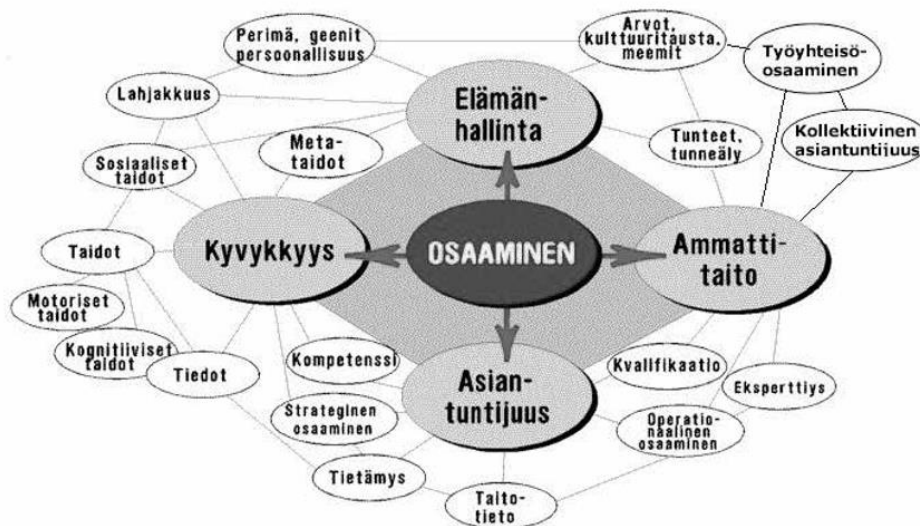
Otala (2008) on tutkinut organisaation ja yksilön osaamista osaamispääoman viitekehyksessä. Osaamista voidaan tällöin tarkastella yksilön, tiimien, ryhmien ja organisaatioiden resurssina. Myös Otalan (2008) mukaan yksilön osaaminen koostuu henkilön tiedoista, taidoista, asenteista, kokemuksista sekä kontakteista, mutta hän painottaa myös yksilön henkilökohtaisia ominaisuuksia osana osaamisen määritelmää. Tiedot ja taidot hankitaan koulutuksen, opiskelun ja tekemisen kautta, mutta henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten persoonallisuus ja asenteet, vaikuttavat siihen, miten sama koulutus ja osaaminen painottuvat ja ilmenevät eri henkilöillä. Näihin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuuluu myös tunneäly. Tunneäly sisältää niitä henkilökohtaisia ja sosiaalisia taitoja, jotka vaikuttavat siihen, miten tulemme toimeen muiden ja itsemme kanssa. (Otala 2008, 50–51.)

Osaaminen ilmenee vasta konkreettisen toiminnan kautta. Tietämisen, ymmärtämisen ja soveltamisen välillä on suuri ero. Osaaminen nähdään perustana, joka mahdollistaa hyvän suorituksen ja sitä kautta optimaalisen tuloksen, joten todellinen osaaminen näkyy vasta henkilön kyvyssä soveltaa osaamistaan käytäntöön (Sydänmaalakka 2009, 150). Otalan (2008) mukaan henkilön koulutuksen tai kokemuksen kautta hankittu tieto ei automaattisesti muutu osaamiseksi. Tieto pitää ensin sisäistää ja ymmärtää ennen kuin se muuttuu osaamiseksi. Tämä tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja soveltamalla saatua uutta tietoa omaan työhön ja tekemiseen. Vasta tekemisen kautta syntyneestä kokemuksesta voidaan arvioida, onko tieto syventynyt osaamiseksi. (Ojala 2008, 68–69.)

Osaamisen ja ammattitaidon yhteydessä on syytä ottaa esiin myös elinikäinen oppiminen. Ojala (2004) näkee elinikäisen oppimisen kehittyvän yksilön osaamista koko hänen elämänsä ajan, jolloin yksilön osaaminen nähdään ihmisen koko pätevyytensä ja osaamispotentiaalina. Elinikäinen oppiminen sisältää muodollisen koulutuksen ja niistä seuraavan tietojen ja taitojen karttumisen, mutta myös kaiken muun oppimisen. Se ei siten ole ”vain” koulutusta tai lyhytkestoinen kurssi, vaan yksilön jatkuvaa kehittymistä. Ojala (2004) määrittelee elinikäisen oppimisen yksilön jatkuvaksi kehitysprosessiksi. Tämän kehitysprosessin avulla yksilö saa valmiudet sekä elämiseen yhteiskunnassa ja muuttuvassa maailmassa, että auttaa häntä selviämään työelämän muutoksissa. (Ojala 2004, 103–104.)

Ammattitaitoa ja ammatillista osaamista voidaan määritellä myös lähemmin ja osana osaamista. Sydänmaalakka (2009) on jaotellut osaamista eri osaamisaloihin, joista ammatillinen osaaminen on yksi. Näin ollen ammatillinen osaaminen on vain osa henkilön tietoja ja taitoja. Ammatillinen osaaminen tarkoittaa Sydänmaalakan (2009) mukaan henkilön kykyä suoriutua hyvin tietyssä tehtävässä. Tämän lisäksi henkilö on motivoitunut, saa palautetta ja pystyy kehittämään itseään. Yhteensä erilaista osaamista ja taitoa on määritelty olevan 26. Muita osaamisaloja ovat muun muassa vuorovaikutusosaaminen, tehokkuusosaaminen, johtamisosaaminen ja hyvinvointiosaaminen. (Sydänmaalakka 2009, 152–160.)

Helakorpi (2010) on jäsentänyt osaamisen kokonaisuutta käsittekartan avulla. Tämän käsittekartan avulla voidaan tarkastella ammatillisen osaamiseen ja ammattitaitoon liittyviä käsitteitä ja niiden suhteita. (Kuvio 1.)

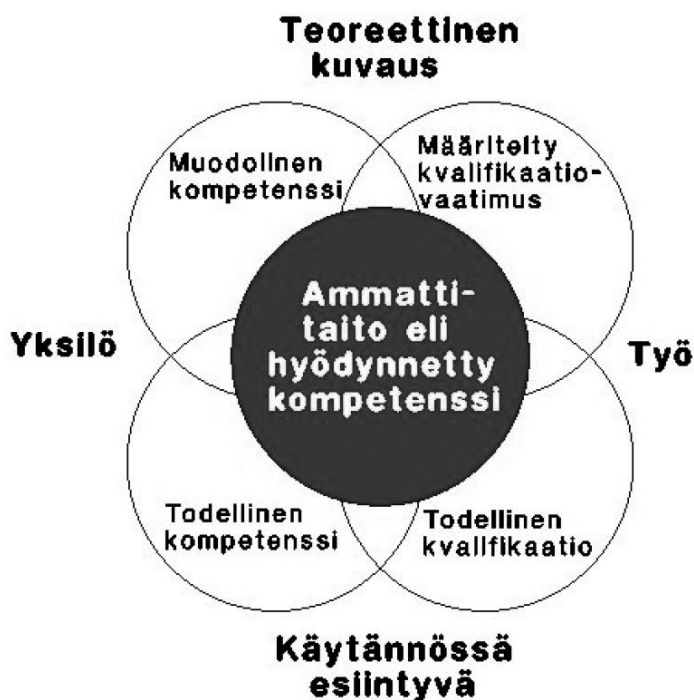


KUVIO 1. Osaamisen ja ammattitaidon käsitteistöä ja yhteyksiä (Helakorpi 2005). (Helakorpi 2010)

Kuviossa 1 oleva käsittekartta osoittaa, kuinka monet asiat ovat yhteyksissä osaamiseen ja ammattitaitoon. Helakorven (2010) käsittekartan mukaan ammatillinen osaaminen koostuu sekä ammatissa tarvittavista tiedoista ja taidoista, mutta myös henkilön persoonallisuuden eri puolista, joita perimä ja sosiaalinen toimintaympäristö ovat ajan mittaan muokanneet. Osaaminen ei myöskään liity ainoastaan henkilön ammatissa toimimiseen, vaan näkyy ihmisen kaikessa toiminnassa. Se sisältää myös ihmisen käyttäytymiseen liittyviä kykyjä ja valmiuksia. Osaaminen on siten yläkäsite, jonka alakäsitteitä ammatillinen osaaminen ja asiantuntijuus ovat. Osaaminen ja ammatillinen osaaminen myös muokkautuvat jatkuvasti ihmisen kokemuksen myötä. Käsittekartasta voi myös nähdä, että kyvykkyys on osaamisen ja ammattitaidon perustana. Kyvykkyys on osaksi perittyä lahjakkuutta, osaksi koulutuksen ja kokemuksen kautta hankittua. (Helakorpi 2010, 63–64.)



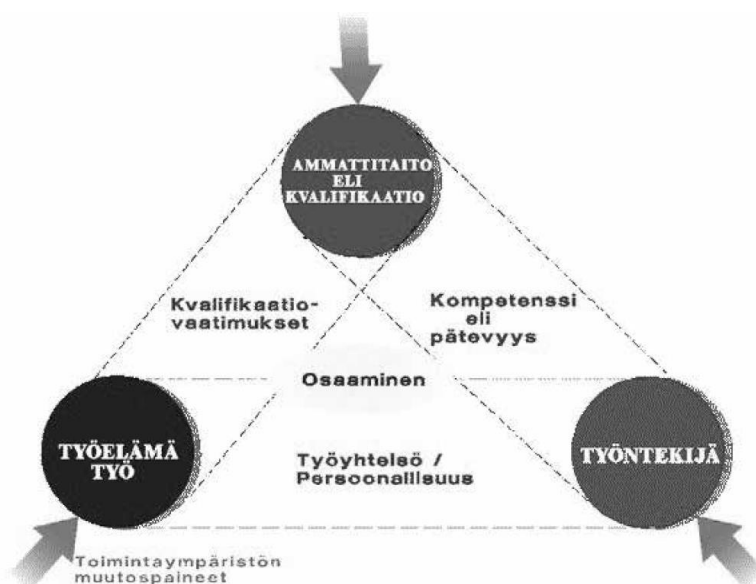
Helakorpi (2010) on tarkastellut ammattitaitoa myös kvalifikaation ja kompetenssin avulla alla olevan kuvion (Kuvio 2) mukaisesti. Tässä kaaviossa ammatillista osaamista voidaan määritellä tarkemmin työn tai ammatin edellyttämien ammattitaitovaatimusten eli kvalifikaatioiden pohjalta. Kvalifikaatiolla tarkoitetaan niitä valmiuksia, joita tietyssä ammatissa tai työssä vaaditaan. Kompetenssi eli pätevyys kertoo puolestaan työntekijän henkilökohtaisesta osaamisesta. Kompetenssilla tarkoitetaan niitä valmiuksia, kykyjä ja ominaisuuksia, joita henkilö omaa suoriutuakseen työtehtävästä. (Helakorpi, 2010, 65.)



KUVIO 2. Kvalifikaation ja kompetenssin eri puolia (Helakorpi 2010)

Tässä kuviossa (kuvio 2) ammattitaito nähdään hyödynnettynä kompetenssina. Se koostuu henkilön muodollisesta ja todellisesta kompetenssista, sekä määritellystä että todellisesta kvalifikaatiovaatimuksesta. Muodollista kompetenssia ovat esimerkiksi koulutus ja todistukset, todellisesta kompetenssista taas käytännön työssä näkyvä pätevyys. Määritelty kvalifikaatiovaatimus on esimerkiksi työn edellytykset ja kelpoisuusehdot ja todellinen kvalifikaatio työtehtävään vaaditut valmiudet. (Helakorpi 2010, 64–65.)

Kuviossa 3 Helakorpi (2010) tarkastelee näiden edellä mainittujen kvalifikaatioiden ja kompetenssin suhdetta työntekijän työhön ja edelleen työntekijän ominaisuuksiin (Helakorpi 2010, 66).



KUVIO 3. Ammattitaito, kvalifikaatio ja kompetenssi (vrt. Keurulainen 1998). (Helakorpi 2010)

Kuviosta 3 voidaan nähdä, että työn (ja työelämän) määrittelemät kvalifikaatiovaatimukset ja niitä vastaava työntekijän pätevyys eli kompetenssi muodostavat henkilön ammattitaidon eli työn kvalifikaation. Määritellessään henkilön osaamista työssään, Helakorpi (2010) nostaa näiden kahden rinnalle kuitenkin myös henkilön persoonalliset ominaisuudet, sekä niiden vastaavuuden työyhteisössä toimimiseen. Osaamiseen vaaditaan siis myös henkilön kykyä soveltaa omaamia taitojaan sosiaalisessa kontekstissa, tässä esimerkissä työorganisaatiossa. (Helakorpi 2010, 66.)

Myös Viitala (2013) määrittelee työssä tarvittavaa osaamista myös kvalifikaatioiden kautta. Hänen mallissaan työntekijän ammatillinen osaaminen muodostuu erilaisista kvalifikaatioista ja niistä seuraavasta substanssiosaamisesta. Viitala (2013) jatkaa nimeämällä työntekijöiden työssä ja työorganisaatiossa tarvitsemat valmiudet työelämäkvalifikaatioiksi. Nämä valmiudet voivat olla sekä koulutuksessa, työssä tai muussa sosiaalisessa ympäristössä kehittyneitä, että henkilön persoonallisia ominaisuuksia. (Viitala 2013, 179–180.)

Viitalan (2013) mukaan ammattitaito koostuu erilaisista kvalifikaatioista, jotka voidaan jakaa esimerkiksi yleisiin kvalifikaatioihin, ammattikohtaisiin kvalifikaatioihin sekä tehtäväkohtaisiin kvalifikaatioihin. Yleiset kvalifikaatiot ovat työelämässä yleisesti tarvittuja ja tehtävästä riippumattomia valmiuksia. Näitä yleisiä valmiuksia ovat esimerkiksi sosiaaliset taidot, paineensietokyky, ongelmanratkaisukyky sekä sopeutumiskyky. (Viitala 2013, 180.)

Tiettyyn ammattialaan liittyviä valmiuksia Viitala (2013) kutsuu ammattikohtaisiksi kvalifikaatioiksi. Näiden ammattikohtaisten kvalifikaatioiden sisällöllistä ydintä voidaan kutsua ko. ammatin substanssiosaamiseksi. Esimerkiksi kokin ammatin substanssiosaamista on osata valmistaa ruokaa ja hitsaajan ammatin substanssiosaamista on hitsaustaito. Substanssiosaamisen lisäksi on olemassa tiettyyn tehtävänkuvaan liittyviä tehtäväkohtaisia kvalifikaatioita. (Viitala 2013, 180.)

Viitala (2013) näkee siis ammattitaidon kokoelmana sellaisia valmiuksia, jotka hallitessaan työntekijä menestyy työssään. Osa näistä valmiuksista on koulutuksen ja työkokemuksen avulla hankittavaa osaamista, osa taas enemmän henkilökohtaisia kykyjä. Ammattitaitoa voidaan kuvata jäävuorena, jossa näkyvissä on vain henkilön taidot ja tiedot mutta mihin liittyy myös esimerkiksi henkilön sosiaaliset taidot, asenteet ja motiivit. (Viitala 2013, 180.)

## 2.2 Tarjoilijan ammatillinen koulutus

Opetushallituksen (2015) laatimien tutkinnon perusteiden avulla voidaan tarjoilijan ammattitaitoa määrittellä yksityiskohtaisemmin ja rajatummin. Nämä tutkinnon perusteet ovat oppilaitoksista riippumattomia ja valtakunnallisia. (Opetushallitus 2015, 23 – 24.)

Ammatillista koulutusta tarjotaan Suomessa sekä ammatillisena peruskoulutuksena, siihen liittyvänä valmentavana koulutuksena, sekä ammatillisena lisä- ja täydennyskoulutuksena. Sekä ammatillinen peruskoulutus että lisäkoulutus ovat tutkintoon tähtäävää koulutusta. Näitä tutkintoja ovat ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot. Ammatilliset perustutkinnot voi suorittaa joko aikuisten näyttötutkintona tai ammatillisena peruskoulutuksena kun taas ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot voidaan suorittaa ainoastaan näyttötutkintoina. (Opetushallitus 2015, 16, 89).

Lähinnä nuorille suunnattu ammatillinen peruskoulutus on opetussuunnitelmaperusteista ja se koostuu ammatillisista tutkinnonosista, sekä ammattitaitoa täydentävistä tutkinnonosista (yhteiset opinnot) ja vapaasti valittavista tutkinnonosista (Opetushallitus 2010, 7). Ammatillisten tutkinnonosien ammattitaitovaatimukset osoitetaan ammattiosaamisen näytöissä (Opetushallitus 2010, 187). Koulutus kestää kolme vuotta (Opetushallitus 2010, 191).

Näyttötutkintojärjestelmä on aikuisille suunnattu joustava tapa osoittaa, uudistaa ja ylläpitää ammatillista osaamista. Näyttötutkinnoissa ammatillinen osaaminen voidaan osoittaa sen hankintatavasta riippumatta. Näyttötutkinnot muodostuvat ammatillisista tutkinnonosista johdetuista ammattitaitovaatimuksista joita arvioidaan tutkintotilaisuuksissa. (Opetushallitus 2015, 11.)

## 2.3 Ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot

Ammatti- ja erikoisammattitutkinnot ovat aikuisille suunnattuja näyttötutkintoja, joissa ammattitaito osoitetaan ensisijaisesti työelämän aidoissa tuotanto- ja palvelutilanteissa eli tutkintotilaisuuksissa. Ammattitutkinnoissa osoitetaan alan ammattityöntekijältä vaadittu ammattitaito. Tämä ammattitaitotaso on työelämän tarpeiden mukaisesti kohdennettua ammattiosaamista ja perustutkintoon verrattuna se on syvempää tai kohdistuu rajatumpiin työtehtäviin. Erikoisammattitutkinnoissa tutkinnon suorittajalta edellytetään syvällistä ammatinhallintaa tai monialaista osaamista, joka soveltuu alan vaativimpien työtehtävien hallintaan. (Opetushallitus 2015, 14, 33.)

Opetushallituksen (2015, 13) mukaan heinäkuussa 2015 ammatillista lisäkoulutusta oli tarjolla 184 ammattitutkintoa ja 124 erikoisammattitutkintoa. Ammattitutkinnot sekä erikoisammattitutkinnot antavat jatko-opintokelpoisuuden yliopistoihin ja ammattikorkeakouluihin (Opetushallitus 2010, 16).

Näyttötutkintojärjestelmä on aikuisille suunnattu joustava tapa osoittaa, uudistaa ja ylläpitää ammatillista osaamista. Näyttötutkinnoissa ammatillinen osaaminen voidaan osoittaa sen hankintatavasta riippumatta. Näyttötutkinnot muodostuvat ammatillisista tutkinnonosista johdetuista ammattitaitovaatimuksista joita arvioidaan tutkintotilaisuuksissa. (Opetushallitus 2015, 11.)

### 2.3.1 Ammatilliset perustutkinnot

Ammatillisessa perustutkinnossa osoitetaan laaja-alaiset ammatilliset perusvalmiudet alan eri tehtäviin jolloin tutkinnon suorittaja omaa alalle työllistymisen edellyttämät tiedot ja taidot. Ammatilliset perustutkinnot voidaan suorittaa joko ammatillisena peruskoulutuksena tai aikuisten näyttötutkintona. Suoritustavasta huolimatta tutkinnot vastaavat toisiaan. (Opetushallitus 2015, 14.) Ammatillisia perustutkintoja oli heinäkuussa 2015 tarjolla kahdeksalla koulutuslallalla yhteensä 52 (Opetushallitus 2015, 13). Myös perustutkinnot antavat jatko-opintokelpoisuuden yliopistoihin ja ammattikorkeakouluihin. (Opetushallitus 2010, 16).

### 2.3.2 Tutkintojen perusteet

Jokaiseen ammatilliseen perustutkintoon, ammattitutkintoon ja erikoisammattitutkintoon on laadittu tutkinnon perusteet. Näissä tutkinnon perusteissa määritellään tutkinnon muodostuminen tutkinnon pakollisista ja valinnaisista osista, sekä kussakin tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito, arvioinnin kohteet sekä kriteerit. Tutkinnon perusteissa määritellään myös ammattitaidon osoittamistavat sekä mahdolliset osaamisalat. (Opetushallitus 2010, 20–21.) Tutkinnon perusteet laaditaan Opetushallituksen johdolla yhteistyössä kolmikannan eli työnantajien, työntekijöiden sekä opetusalan kanssa. Tutkinnon perusteita uusitaan 5-10 vuoden välein. (Opetushallitus 2015, 24–25.)

Tarjoilijan ammattiin liittyviä ammatillisia tutkintoja on kaksi, joita ovat tarjoilijan ammattitutkinto sekä asiakaspalvelun osaamisalan (tarjoilija) sisältävä hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto. Kuten aiemmin on mainittu, ammattitutkinnossa osoitettu ammattitaitotaso on ammatilliseen perustutkintoon verrattuna syvempää tai kohdistuu rajatumpiin työtehtäviin. Ammatillisessa perustutkinnossa osoitetaan ammattitaidon saavuttamisen ja alalle työllistymisen edellyttämät tiedot ja taidot, joten sitä voidaan pitää hyvänä lähtökohtana määriteltäessä tarjoilijan ammattitaidon perustaso. Tämän lisäksi hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto, asiakaspalvelun osaamisalan (tarjoilija), tästä lähtien tarjoilija perustutkinto, on mahdollista suorittaa sekä aikuisten näyttötutkintona, että ammatillisena peruskoulutuksena, toisin kuin tarjoilijan ammattitutkinto, minkä voi suorittaa vain aikuisten näyttötutkintona. (Opetushallitus 2015, 16, 89.)

## 2.4 Tarjoilijan perustutkinto

Perustutkinnon voi siis suorittaa joko ammatillisena peruskoulutuksena tai näyttötutkintona, suoritustavasta huolimatta tutkinnot vastaavat toisiaan. Eroavuuksia näiden kahden suoritustavan välillä kuitenkin on, esimerkiksi valmistavan koulutuksen, että termistön suhteen. Ammatillisessa peruskoulutuksessa ammatillisten tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset osoitetaan ammattiosaamisen näyttöinä, yleensä työssäoppimisjaksoilla, aidoissa työympäristöissä ja työtehtävissä. Näyttötutkinnossa ammatillinen osaaminen osoitetaan myös työelämän aidoissa palvelutilanteissa eli tutkintotilaisuuksissa, ei siis ammattiosaamisen näyttöinä. Ammatillinen peruskoulutus sisältää myös ammattitaitoa täydentäviä ja vapaasti valittavia tutkinnonosia, toisin kuin näyttötutkinto. (Opetushallitus 2010, 12.)

Selkeyden vuoksi tarjoilijan perustutkintoa käsitellessäni, viittaan siihen tästä lähtien aikuisten näyttötutkintona suoritettavaan ammatilliseen perustutkintoon käyttäen tämän suoritustavan mukaista terminologiaa.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto sisältää kolme eri osaamisalaa: asiakaspalvelun osaamisalan, hotellipalvelun osaamisalan sekä kokin osaamisalan, ja niitä vastaavina tutkintonimikkeinä (samassa järjestyksessä) tarjoilija vastaanottovirkailija ja kokki (Opetushallitus 2010, 11).

Tarjoilijan perustutkinto muodostuu kolmesta pakollisesta tutkinnon osasta sekä kolmesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Pakollisia tutkinnon osia on kaikille (osaamisaloille) pakollinen majoitus- ja ravitsemispalveluissa toimiminen, sekä asiakaspalvelun osaamisalan asiakaspalvelu ja myynti, sekä annosruokien ja juomien tarjoilu. Kaikille valinnaisia tutkinnon osia on yhteensä 15, joista selkeästi tarjoilijan työhön liittyviä on kuusi: *à la carte -tarjoilu, juomien myynti ja tarjoilu, kahvilapalvelut, kokouspalvelut, pikaruokapalvelut* sekä *tilaus- ja juhlatarjoilu*. (Opetushallitus 2010, 11.)

Jokainen ammatillinen tutkinnon osa muodostaa ammatin osa-alueen, joka on voitu erottaa työprosessista itsenäiseksi kokonaisuudeksi. Tälle kokonaisuudelle on määritelty ammattitaitovaatimukset, jotka keskittyvät ammatin ydintoimintoihin, toimintaprosesseihin ja alan ammattikäytäntöihin. Näistä ammattitaitovaatimuksista on johdettu ko. tutkinnon osan arvioinnin kohteet (mitä arvioidaan) ja kriteerit (miten arvioidaan), jotka puolestaan määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Jokainen tutkinnon osa on jaettu neljän osa-alueen alle, joihin arviointi kohdistuu: työprosessin hallinta, työmenetelmien, -välineiden ja materiaalien hallinta, työn perusteena olevan tiedon hallinta sekä elinikäisen oppimisen avaintaidot. (Opetushallitus 2010, 21, 188.)

Opinnäytetyössäni tutkin työpaikalla annettavaa koulutusta ja kuinka hyvin se vastaa henkilökunnan osaamistarpeeseen. Tutkimustani varten tein kyselytutkimusta kahdessa helsinkiläisessä ruokaravintolassa, jotka esittelen myöhemmin työssäni. Näissä ravintoloissa toimivien tarjoilijoiden työnkuvaa ja ammattitaitovaatimuksia kuvaa parhaiten tarjoilijan perustutkinnon tutkinnon osista pakollinen tutkinnon osa *annosruokien ja juomien tarjoilu* (Opetushallitus 2010, 34–39), sekä kaikille valinnainen tutkinnon osa *à la carte -tarjoilu* (Opetushallitus 2010, 66–71). Määrittelen opinnäytetyössäni ruokaravintolassa työskentelevän tarjoilijan ammatillisen perustason näiden kahden tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten pohjalta.

## Annosruokien ja juomien tarjoilu

---

**Koodi:** 100123

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- ottaa vastaan asiakkaita ja palvelee heitä koko palveluprosessin ajan
- tuntee myytävät tuotteet ja niiden laatuvaatimukset
- esittelee, myy ja tarjoilee ruokia ja juomia asiakkaille ja asiakasryhmille
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- toimii anniskelutehtävissä
- rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- siistii ja järjestää asiakas- ja työtiloja
- käyttää gastronomista perussanastoa
- varmistaa asiakastyytyväisyyden
- arvioi omaa työtä ja toimintaansa.

KUVIO 4. Ammattitaitovaatimukset Annosruokien ja juomien tarjoilu (Opetushallitus 2016)

## À la carte -tarjoilu

---

**Koodi:** 100128

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja

- suunnittelee päivittäiset työtehtävänsä ja töiden aikataulutuksen
- varustaa ja kunnostaa asiakas- ja työtiloja
- vastaanottaa ja palvelee à la carte -ravintolan asiakkaita
- esittelee, suosittelee ja myy ruoka-annoksia ja ateriakokonaisuuksia sekä ruokailutapahtumiin sopivia juomia
- tarjoilee ruokia ja juomia asianmukaisin tavoin
- tarjoilee à la carte -ruokalajeista asiakkaiden erityisruokavalioiden mukaisia annoksia
- käyttää gastronomista sanastoa
- hyödyntää alakohtaista kielitaitoa asiakaspalvelussa
- osallistuu saliruoanvalmistukseen
- rekisteröi myyntiä ja laskuttaa asiakkaita
- päättää palvelutapahtumat ja varmistaa asiakastyytyväisyyden
- tekee tarjoilijatilityksen
- siistii asiakas- ja työtiloja
- työskentelee yhteistyössä keittiöhenkilöstön kanssa.

KUVIO 5. Ammattitaitovaatimukset À la carte -tarjoilu (Opetushallitus 2016)

Näissä tutkinnon osissa määritellyt ammattitaitovaatimukset (kuviot 4 ja 5) ja niistä johdetut arvioinnin kohteet ja kriteerit, voidaan jaotella aiemmin mainittuihin kvalifikaatioihin. Osa ammattitaitovaatimuksista on useissa tutkinnon osissa toistuvia työelämän yleisiä kvalifikaatioita (esim. työajan noudattaminen, vaitiolovelvollisuuden noudattaminen, vuorovaikutus ja yhteistyö, kielitaito jne.) ja osa edelleen useissa tutkinnon osissa toistuvia tarjoilija ammattiin yleisesti liittyviä ammattikohtaisia kvalifikaatioita (esim. siistii ja kunnostaa asiakas- ja työtiloja, hankkii palautetta, omavalvontasuunnitelma, hygieeninen työskentely). Osa arvioinnin kohteista liittyy perehdytyksen piiriin (esim. rekisteröi myyntiä, laskuttaa asiakasta, tilitys, yrityksen palvelumalli jne.).

Näiden kahden tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista voidaan tehtäväkohtaisiksi kvalifikaatioiksi nostaa esimerkiksi ruokien ja juomien esitleminen (sisältäen mm. perehtymisen ruoka- ja juomatuotteisiin ja näiden esittelyn ja suosittelun) sekä erikseen mainitut vatitarjoilun ja saliruoan valmistuksen.



### 3 TYÖPAIKALLA TAPAHTUVA KOULUTTAMINEN

Työnantajan työntekijöilleen tarjoamaan kouluttamiseen voidaan nähdä useita eri syitä. Ensinnäkin työnantajaa ohjaavat asiaa koskevat lakisääteiset velvoitteet. Työpaikalla tapahtuvaa kouluttamista käsitellään useammassakin laissa ja säädöksessä. Osa näistä laeista ja säädöksistä koskevat opin- näytetyöni aiheena olevaa työpaikalla tapahtuvaa henkilöstön osaamisen kehittämistä, osassa taas määritellään toimia perehdytyksen, uudelleen koulutuksen ja työturvallisuuden varmistamisen osalta. Olen ottanut huomioon kaikki nämä lakien kohdat mutta rajannut niitä soveltuvuuden mukaan.

Myös yrityksen arvoista ja visiosta johdettu yrityksen strategia puoltaa työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittämistä sekä taloudellisesta näkökulmasta että kilpailutekijänä. Hyvin toteutettu ja suunnitelmallinen henkilöstön kouluttaminen lisää henkilöstön motivoituneisuutta ja sitoutumista yritykseen, mutta vaikuttaa myös yrityksen taloudelliseen tulokseen.

Työpaikalla tapahtuvalla koulutuksella on myös suuri merkitys henkilön elinikäiseen oppimiseen sekä tämän nykyiseen että tulevaisuuden työllistymiseen. Tulevaisuudessa työpaikat joutuvat ottamaan yhä enemmän vastuuta henkilökunnan osaamisesta rekrytoinnin vaikeutuessa.

#### 3.1 Laki ja säädökset

Työsopimuslaki (55/2001, 2 luku 1§) määrittelee työnantajan velvollisuuksia. Yleisveloitteena säädetään, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työntekijöiden työssään suoriutumisesta yrityksen toiminnan tai tehtävän työn muuttuessa tai niitä kehitettäessä. Näistä työelämän muutoksista on nykyisin tullut pysyvä olotila (Ojala 2004, 10). Työnantaja on siis velvoitettu huolehtimaan työntekijöidensä osaamisen päivittämisestä, mutta myös edistämään työntekijöiden mahdollisuuksia edistyä työurillaan. (Työsopimuslaki 55/2001, 2. 1§.)

Yhteistoimintalaki (334/2007, 4 luku 16§) käsittelee yrityksen henkilöstösuunnitelmaa ja koulutustavoitteita. Yritykset ovat velvoitettuja laatimaan vähintään seuraavaa vuotta koskevan henkilöstösuunnitelman. Tämän lisäksi yrityksen on esiteltävä koulutussuunnitelma henkilökunnan ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi tehtävät kehittämistoimenpiteet. Koulutussuunnitelmassa esitetään mm arvio henkilöstön osaamisesta ja siinä tapahtuvista muutoksista sekä kehittämistavoitteet. Erityistä huomiota tulee kiinnittää ikääntyvien työntekijöiden erityistarpeisiin. (Yhteistoimintalaki 334/2007, 4. 16§.)

Laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä (1136/2013, 1 §) liittyy nimenomaisesti työnantajan tarjoamaan koulutukseen. Tästä laista sovittiin syksyllä 2011 osana työmarkkinakeskusjärjestöjen raamisopimusta Suomen kilpailukyvyyn ja työllisyyden turvaamisesta. Lain tarkoituksena on edistää työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittämistä. Tällä kehittämisellä tarkoitetaan suunnitelmallista koulutusta, millä työntekijöiden ammatillista osaamista ylläpidetään ja kehitetään vastaamaan työn ja työtehtävien vaatimuksia ja ennakoitavia osaamistarpeita. Laki sisäl-

tää yrityksille verovähennyksen tai taloudellisen kannusteen jonka saadakseen työnantajan on laadittava koulutussuunnitelma. (Laki taloudellisesti tuetusta ammatillisen osaamisen kehittämisestä 1136/2013, 1 §.)

Työnantajan velvoitteista tarjota koulutusta mainitaan myös toisaalla työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa sekä laissa nuorista työntekijöistä. Nämä lainkohdat ja säädökset eivät kuitenkaan suoraan liity opinnäytetyöni aiheeseen.

Työsopimuslaki (55/2001, 7 luku 4§) käsittelee myös työnantajan järjestämää koulutusta, mutta se liittyy työn tarjoamis ja koulutusvelvollisuuteen työsopimuksen irtisanomisen vaihtoehtona.

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus mainitaan myös työturvallisuuslaissa (738/2002, 2 luku 14 §), mutta siinä käsitellään työhön perehdyttämistä työpaikan haitta- ja vaaratekijöiden osalta sekä opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi.

Laki nuorista työntekijöistä (998/1993, 3 luku 10 §) määrää työnantajan huolehtimaan, että nuori työntekijä saa opetusta ja ohjausta työhönsä, jos hänellä ei ole siihen tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta.

### 3.2 Strategia

Yrityksen toimintaa ohjaa sen itselleen määrittelemä elämäntehtävä, johon kuuluvat visio, arvot ja toiminta-ajatus. Visiollaan organisaatio kertoo yrityksen tulevaisuuden tahtotilan. Yrityksen arvot taas kuvaavat sen asenteita ja tärkeinä pitämiään toimintaperiaatteita. Missio, tai toiminta-ajatus, ilmaisee yrityksen perustarkoituksen. Toiminta-ajatus vastaa kysymykseen miksi yritys on olemassa. Yrityksen määriteltyä oman elämäntehtävänsä, se määrittelee strategiset tavoitteet ja valitsee strategiat sekä luo strategioille toimenpideohjelmat. (Kamensky 2015, 32–35.)

Yrityksen visio, arvot ja toiminta-ajatus sekä niistä johdetun strategian tulisi siis määritellä kaikkea yrityksen toimintaa. Tarkastelen seuraavassa työpaikalla annettavaa koulutusta strategian viitekehksessä.

Tutkimukseni kohteena olevat kaksi ravintolaa kuuluvat Royal Ravintolat Oy:n ravintoloihin. Yrityksen määrittelemä missio on ”Luomme elämyksiä” ja visio ”Luomme elämyksiä ihmisten arkeen ja juhlaan”. Strategisia lähtökohtiaan yritys määrittelee visiossaan edelleen:

*”Royal Ravintoloiden menestys rakentuu sitoutuneisiin ihmisiin, yliverlaiseen asiakaskokemukseen ja taloudellisesti kannattavaan toimintaan, jolla varmistetaan yhtiön vapaus rakentaa omaa tulevaisuuttaan. Kaiken toimintamme perusta on vahva yrittäjähenkisyys. Royal Ravintoloiden taloudellisena visiona on kasvaa liikevaihdoltaan €100 miljoonan kokoluokkaan ja tuottaa €10 miljoonan käyttökatteen.”*

(Royal Ravintolat Oy, 2016.)

Yrityksen arvot Royal Ravintolat Oy esittää alla olevan kolmiomallin mukaisesti. (Kuvio 6.)



KUVIO 6. Royal Ravintoloiden arvot (Royal Ravintolat Oy 2016)

Olen poiminut Royal Ravintolat Oy:n arvoista ja visiosta seuraavat kolme kohtaa, joita tarkastelen tarkemmin:

### 3.2.1 Paras työpaikka / Sitoutuneet ihmiset

Viitalan (2013) mukaan sitoutunutta henkilökuntaa pidetään yritykselle erittäin tärkeänä, niin toiminnan laadun, tavoitteiden saavuttamisen ja kehittämisen kannalta. Sitoutuneisuus kertoo työntekijän psykologiseen suhteesta organisaatioon. Jos tämä psykologinen suhde on huono, kynnys lähteä työpaikasta on matalampi, kun taas sitoutunut työntekijä on lojaali yritykselle. Tästä ilmiöstä käytetään nimitystä psykologinen sopimus. (Viitala 2013, 85.)

Viitala (2013) lainaa Rousseau'n mallia ja jakaa psykologiset sopimukset kahteen pääluokkaan: transaktionaalisiin ja relationaalisiin suhteisiin. Transaktionaalisen suhteen perusta on taloudellinen ja työntekijän motivaatio perustuu palkkaan. Työntekijä on tällöin töissä vain rahasta, mikä voi heijastua haluttomuutena tehdä muuta kuin mikä on pakko. Relationaalista suhdetta leimaa lojaalius ja luottamus. Siinä kumpikin osapuoli laittaa likoon muutakin kuin työsuorituksen ja rahan. Relationaalisisessa työsuhteessa työntekijä on valmis venymään työnantajan vuoksi, odotusarvona että työnantaja on sitoutunut työntekijään. Yhtenä tapana sitouttaa työntekijä on taata hänen mahdollisuutensa oppimiseen ja kehittymiseen. (Viitala 2013, 86–87.)

Sydänmaalakka (2012) käsittelee samaa asiaa psykologisena työsopimuksena. Yksilön omasta osaamisesta on tullut hänen ainoa työsuhdeturvansa, koska hänen osaamisensa määrittelee hänen työmarkkina-arvonsa. Sydänmaalakan (2012) mukaan psykologinen työsopimus perustuu nykyisin osaamiselle, ei enää niinkään luottamukseen ja molemminpuoliseen lojaalisuuteen. Työntekijä olettaa työnantajan pitävän huolta ja panostavan hänen osaamiseensa eli pitämään huolta hänen työmarkkina-arvostaan. Vastapalveluksena työntekijä on sitoutunut ja lojaali työnantajaa kohtaan. (Sydänmaalakka 2012, 169.)

### 3.2.2 Tyytyväisimmät asiakkaat / Ylivertainen asiakaskokemus

Otala (2008) on tarkastellut asiakastyytyväisyyttä. Hänen mukaansa osaamisen heikentyessä kustannustehokkuus ja prosessien sujuvuus huononevat, joka näkyy nopeasti myös asiakastyytyväisyydessä. Asiakkaat katoavat ja sen seurauksena myös taloudellinen tulos heikkenee. Paremmalla osaamisella saadaan aikaan parempaa tehokkuutta ja laatua, mitkä puolestaan lisäävät asiakastyytyväisyyttä ja asiakasuskollisuutta sekä parempaa taloudellista tulosta. (Otala 2008, 44.)

Aunola (2015) taas toteaa, että osaava ja myyntiorientoitunut henkilökunta pystyy tuottamaan asiakkailleen positiivisia elämyksiä. Hyvä asiakaspalvelija osaa löytää ja perustella asiakkaalle tarjotut tuotteet ja palvelut ja näin tuottaa positiivisen elämyksen asiakkaalle, joko uuden makuelämyksen myötä tai elämyksen oppimisen kautta. (Aunola 2015, 118–120.)

Otala (2004) kysyykin suoraan, että jos yksi strategian tavoite on alan paras asiakastyytyväisyys, mitä osaamista silloin tarvitaan? Yrityksen pitäisikin Otalan (2001, 225) mielestä kartoittaa henkilöstön osaamistarpeet, jotta siihen tähtäävät vision mukaiset toimenpiteet saadaan konkretisoitua.

### 3.2.3 Tehokas toiminta / Taloudellisesti kannattava toiminta

Kuten aiemmassa kohdassa todettiin, henkilökunnan osaaminen heijastuu sekä asiakastyytyvyyteen, mutta myös yrityksen taloudelliseen tulokseen. Yrityksen osaaminen määrittelee sen kilpailukyvyyn ja yrityksen osaamisen lähtökohta ja ratkaisevin tekijä on yksilön osaaminen. Tästä johtuen osaamisen kehittäminen on strategisesti erittäin tärkeää. (Viitala 2013, 170.)

Taloudellisesti huonosti menestyvä yritys yrittää usein parantaa kannattavuuttaan vähentämällä palkkakuluja. Tämä heijastuu kuitenkin usein asiakastyytyvyyteen sekä heikentää laatua ja prosessien sujuvuutta, ja on siksi lyhytnäköistä. Tavoitteellisella ja suunnitelmallisella henkilöstön kehittämisellä voidaan yrityksen talous kääntää uudelleen kasvu-uralle. (Eräsalo 2011, 147.)

Aunolan (2015) mukaan paremmat myyntiluvut edellyttävät ymmärrystä myyntityön ja asiakaspalvelun kiinteästä yhteydestä. Kannattavuutta voidaankin parantaa lisäämällä palveluhenkilöstön aktiivista myyntityötä. Tällöin aktiivinen ja asiakkaan tarpeiden ymmärtämiseen perustuva myyntityö on sekä parasta asiakaspalvelua että kannattavuutta parantavaa. (Aunola 2015, 117–120.) Koulutuksen ja osaaminen arvo näkyy työnantajalle ensin työsuorituksen parantumisena ja sitä kautta parempana tuloksena. Ojala (2004, 29) toteaaakin että parhaiten pärjäävät ne yritykset ja organisaatiot joissa panostetaan jatkuvaan osaamisen kehittämiseen.

### 3.3 Koulutuksen merkitys yleisellä tasolla

Työntekijöille tarjottava työhön liittyvällä koulutuksella on myös suuri merkitys yksilölle. Kuten aiemmin kävi ilmi, sillä on suuri merkitys sekä työntekijän sitoutumiseen työnantajaan että henkilön työtyytyvyyteen. Laajemmin tarkasteltuna sillä on suuri merkitys henkilön elinikäisen oppimisen kannalta sekä henkilön oman ammatillisen osaamisen kehittämiseen ja ylläpitämiseen, ja sitä kautta jopa henkilön työllistymiseen.

Jatkuvia ja pysyviä työsuhteita ei pystytä enää takaamaan. Elinikäisiä työsuhteita ei enää ole ja määräaikaiset työsuhteet tulevat tulevaisuudessa vain yleistymään. Yksilön omasta osaamisesta on tullut hänen ainoa työsuhdeturvansa, työn jatkuvuutta koskevan varmuuden lisääntyessä. Yksilö voi taata oman työllistettävyytensä pitämällä huolta omasta osaamisestaan, koska tämä osaaminen määrittelee hänen työmarkkina-arvonsa. Työpaikalla annettavalla koulutuksella on suuri merkitys tätä työntekijän ”työturvavakuutusta” ajatellen koska henkilöstökoulutus on useimmille aikuisille ainoa tai ainakin tärkein tapa ylläpitää osaamistaan yllä. (Sydänmaalakka 2012, 169; Ojala 2004, 37–39.)

Henkilöllä itsellään on aina suurin vastuu omasta työurastaan ja oman osaamisensa ylläpitämisestä. Parasta olisikin, kun yksilö itse huomaa oman osaamisensa rapistumisen tai puutteen. Viisas työnantaja (tai organisaatio) ymmärtää kuitenkin, ettei kaikki ota tuota vastuuta, ja että työnantajan on hyväksyttävä tämä velvoite. (Sydänmaalakka 2012, 171; Ojala 2004, 39–40.)

Oman mielenkiintoisen haasteensa työpaikkakoulutuksen luovat yhä yleistyvät vuokratyöntekijät. Vuokratyöntekijöiltä odotetaan samaa päivitettyä osaamista kuin omalta henkilökunnalta. Mutta kuka on vastuussa heidän osaamisen kehittamisestä? Jos heitä koulutetaan työpaikalla muiden mukana, niin onko pelkona, että se koituu lopulta kilpailijoiden eduksi? (Ojala 2008, 137.)

Kuten opinnäytetyössäni aiemmin todettiin, työpaikkakoulutuksesta on monia hyötyjä työnantajalle. Sillä saavutetaan sitoutuneempaa henkilökuntaa, varmistetaan asiakastyytyväisyyttä sekä mahdollistetaan taloudellisesti kannattavaa liiketoimintaa.

Tulevaisuudessa ammattitaitoisen henkilökunnan saatavuus saattaa muodostua haasteeksi. Vaikka työttömyys kasvaa, niin monilla aloilla kärsitään kuitenkin työvoimapulasta. Tarve ja tarjonta eivät kohtaa. Elinkeinoelämän keskusliiton jäsenyrityksissä tehdyn kyselyn perusteella rekrytointivaikkeudet hankaloittivat noin 13 400 työpaikan täyttämistä vuonna 2014. Näistä työpaikoista puolet kuului hotelli-, ravintola- ja matkailualan tehtäviin. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2015, 8.) Tulevaisuudessa työnantajien haasteina on sekä oikeiden osaajien pitäminen että uusien rekrytointi. Työnantajat joutuvat miettimään, miten osaavaa henkilökuntaa saadaan ja miten varmistetaan, että osaaminen kehittyy muuttuvan tarpeen mukaan. Yrityksen tarvitsema osaaminen on yhä enemmän yrityksen vastuulla, jopa perusammattitaidon kehittymisen osalta. (Ojala 2008, 25.)

## 4 AIKUISEN OPPIMINEN

Työssä olevan aikuisen oppimista säätelevät eri tekijät kuin esimerkiksi pikkulapsen. Lapset imevät tietoa valikoimatta ja avoimemmin, kun taas aikuisen oppiminen perustuu pitkälti aiempaan kokemukseen sekä tarpeeseen. Aikuisten oppimisessa myös motivaation, kanssaoppijoiden ja ympäristön merkitys kasvaa. (Ojala 2008, 66.)

Uuden oppiminen on itsessään osa ihmisen perusluontoa. Oppiessaan uutta henkilö selviytyy paremmin työtehtävissään ja saa arvostusta muilta, joten se jo itsessään luo mielihyvää sekä vahvistaa oman pystyvyyden tunnetta. Ilman motivaatiota ihminen ei kuitenkaan opi eikä oppimista pystytä pakottamaan. Ihmisen pitää ymmärtää miksi oppia ja hänen tulisi itse haluta saavuttaa oppimisen myötä jotain tavoiteltavaa. (Viitala 2013, 179.)

Ojala (2008) tarkastelee aikuisten oppimista David Kolben kokemuseräisen oppimisen mallin avulla. Sen perusteella kokemuksellinen oppiminen edellyttää ulkopuolisen tiedon saantia sekä mahdollisuutta uuden tiedon aktiiviseen kokeiluun. Vasta tästä kokeilusta syntyy konkreettinen kokemus, mitä arvioimalla voidaan päätellä, opittiinko mitä oli tarkoitus, ja miten oppimista voitaisiin parantaa. (Ojala 2008, 66–67.)

Annettu teoreettinen koulutus on siis vain osa oppimista, koska oppiminen vaatii sisäistämisen ja ymmärtämisen muuttuakseen osaamiseksi. Tämä tapahtuu vasta vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja soveltamalla työhön ja tekemiseen. Ihmisen sanotaan oppivan 10% lukemastaan ja 15% kuulemastaan mutta jopa 80% kokemastaan. Sama asia ilmenee myös tarkasteltaessa oppimisen lähteitä. Työssä olevien oppimisesta määritellään tapahtuvan 50% työssä tekemällä, erilaisissa vuorovaikutussuhteissa esim. kollegoiden kanssa 30% ja vain 20% koulutuksessa. Vaikka koulutuksen avulla hankitun oppimisen osuus on pieni, se ei tarkoita, etteikö koulutus olisi kuitenkin erittäin tärkeää. Ihminen tarvitsee teoriaa ja uutta tietoa ruokkimaan oppimisprosessia. (Ojala 2008, 68–69.)

Viitala (2007) tarkastelee osaamisen kehittämisen menetelmiä työelämässä. Huomioitavaa on, että aina ei tarvita rahaa tai erityisiä järjestelyjä, koska oppimista tapahtuu monissa työelämän tilanteissa. Viitala (2007, 187–189) jakaa työelämässä tapahtuvan oppimisen Dohmenin luokituksen mukaan neljään eri tyyppiin.

Ensimmäinen oppimisen tyyppi on formaali oppiminen. Formaali oppiminen on määrämuotoista ja tapahtuu eri koulutusorganisaatioiden piirissä. Formaali opiskelu johtaa esim. tutkinnon suorittamiseen ja siitä saadaan todistus tai diplomi. Toinen oppimisen tyyppi on nonformaali oppiminen. Nonformaalia oppimista on yrityksen työntekijöilleen järjestämä työpaikkakoulutus missä kouluttaja voi olla joko yrityksen sisältä tai ulkopuolelta ostettu. Näistä koulutuksista ei valmistuta virallisesti miksiäkään. (Viitala 2007, 187–189.)

Kolmas oppimisen tyyppi on informaali oppiminen. Informaali oppiminen ei ole järjestettyä tai suunnitelmallista vaan sitä tapahtuu luonnollisesti työyhteisössä tai työtä tehdessä, esimerkiksi työpaikkapalaverissa. Neljäs oppimisen tyyppi on satunnainen oppiminen. Satunnainen oppiminen on tahatonta ja suunnittelematonta. Satunnaista oppimista tapahtuu miltei vahingossa arkipäiväisten ongelmien ratkaisujen löytämisen myötä. (Viitala 2007, 187–189.)



## 5 KOULUTUKSEN JÄRJESTÄMINEN

Aiemmin on käynyt ilmi, että työnantajalla on jo lain mukaisia velvoitteita huolehtia työntekijöidensä ammatillisen osaamisen ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Samoin myös yrityksen visio ohjaa tähän koska osaaminen on osa yrityksen visiota. Se, miten osaamista kehitetään, on vision toteutusta eli strategiaa. Osaamisen kehitysstrategia sisältää on mm osaamistarpeiden selvittäminen ja osaamisen hankkiminen, osaamistavoitteiden asettaminen ja mittaaminen sekä ydinosaamisen selvittäminen ja kehittäminen. (Ojala 2004, 224.)

Ojala (2008, 53) toteaa, että ennen kuin osaamista voidaan alkaa kehittää, pitää ensin kartoittaa eri osaamistarpeet, eli se, mikä osaamisen tämän hetkinen taso on ja mitä osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Osaamistarpeet voidaan kartoittaa koko organisaation tasolla, tiimeittäin tai yksilötasolla. Tärkeimpänä näistä yksilötason osaamisen kartoitus koska koko organisaation osaaminen perustuu yksilöiden osaamiseen (Ojala 2008, 53). Yksilön osaamista voidaan kartoittaa erityisillä tavoitekeskusteluilla ja osaamiskartoituksilla, mutta myös henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa, jolloin laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma, sekä työsuoritusta seuraamalla (Viitala 2013, 184–185).

Osaamistarpeiden määrittelyn jälkeen organisaation osaamista voidaan kehittää monella eri tavalla. Siihen kuuluu mm. uuden työntekijän perehdytys, erilainen työnopastus ja työnohjaus, mentorointi sekä esimerkiksi sijaisuuksien hoito tapana uudistaa ja kehittää osaamista. Tyypillinen ja suosittu osaamisen kehittämistapa on koulutus. (Viitala ja Jylhä 2013, 235–239.)

Koulutusta on kaikki oppimiseen tähtäävä, työnteosta irrallinen, tiettyä aikana ja tietyssä paikassa erikseen organisoitu toiminta, joka mahdollistaa uuden oppimisen. Koulutus voi olla yksittäinen lyhyt luento tai pisimmillään kestävä vuosia. Kouluttaja voi olla ulkopuolinen tai yrityksen sisältä, jolloin kouluttajina toimivat osaavat työntekijät, esimiehet tai esimerkiksi tavarantoimittajat. Koulutus itsessään voidaan järjestää yrityksen sisällä tai ulkopuolella. Ryhmä- ja yksilötason osaamisen kehittämistapana lyhytkestoinen koulutus soveltuu parhaiten sekä tietojen että konkreettisten taitojen päivittämiseen. (Viitala ja Jylhä 2013, 238.)

## 6 TOIMEKSIANTAJA ROYAL RAVINTOLAT OY

Royal Ravintolat on alansa suurin yksityinen yrityskokonaisuus maassamme. Siihen kuuluvat emoyhtiö Royal Ravintolat Oy sekä sen tytäryhtiö Royal Konseptiravintolat Oy. Yrityksellä on yhteensä 33 ravintolaa 26 eri toimipisteessä sekä tytäryhtiön 17 Hango Sushi -ravintolaa eri puolilla Suomea. Nämä yhdessä työllistävät Helsingissä yli 700 henkilöä. Liikevaihtotavoite vuodelle 2016 on yli 80 miljoonaa euroa. (Royal Ravintolat Oy, 2016.)

Royal Ravintolat Oy on keskittynyt pääosin pääkaupunkiseudulle, missä sillä on 30 eri ravintolaa. Yritys jaottelee ravintolansa kolmeen kategoriaan, jotka ovat (jo aiemmin mainittu) *Konseptiravintolat*, *Tapahtumat sekä Ravintolat*. *Ravintolat*-kategorian alla toimii *Viihde*, johon kuuluvat mm. ravintola Teatteri, Helsingin Casinon toimipisteet sekä ravintola- ja saunakeidas Löyly. (Royal Ravintolat Oy, 2016.)

Yritys haluaa panostaa työntekijöidensä ammatillista kehittymistä ja tarjoaa niin pitkän kuin lyhyen aikavälinkin koulutusta ja kursseja. Tutkintoon tähtäävää koulutusyhteistyötä yritys tekee Haaga-Perhon kanssa ja tarjoaa mahdollisuutta suorittaa oppisopimuskoulutuksena mm tarjoilijan ammatti- ja perustutkinnon, sekä esimiehen ja johtamisen erikoisammattitutkinnot. Yrityksellä on myös oma Royal Academy Ravintoloitsijakoulu, minkä puitteissa yritys kouluttaa tulevaisuuden ravintoloitsijoita. Käytännönläheinen koulutus tapahtuu työnohessa. Koulutusohjelman ensimmäinen ryhmä aloitti keväällä 2016. (Royal Ravintolat Oy, 2016.)

Tutkimuskohteiksi valikoitui kaksi Royal Ravintolat Oy:n ruokaravintolaa yrityksen Ravintolat -kategoriasta. Molemmat ravintolat sijaitsevat Helsingin ydinkeskustassa. Ruokatuotteeltaan molemmat edustavat modernia skandinaavista keittiötä, ja ravintolat ovat hyvin vertailukelpoisia myös niin palvelukonseptiltaan ja hintatasoltaan kuin kokoluokaltaan. Ravintolat eivät ole ns. fine dining-ravintoloita, vaan niitä molempia voidaan luonnehtia korkeatasoisiksi à la carte-ravintoloiksi. Niissä on tarjolla korkeatasoista ruokaa ja palvelua, mutta hintatasoltaan ne edustavat kaupungin kohtuullista keskitasoa. Asiakaskohderyhminä molemmilla ovat sekä yksityis- että yritysasiakkaat. Luonnehtiessaan näitä ravintoloitaan yritys käyttää sanoja *viihtyisä*, *kaupunkilainen*, *konstailematon*, *ajanhenkinen*, *korkeatasoinen* ja *mutkaton* (Royal Ravintolat Oy, 2016). Tarjoiluhenkilökuntaa (pois lukien esimiehet) ravintoloissa on yhteensä 45 henkeä.

Koska tutkimukseni tarkoituksena on tarkastella tarjoilijoiden työpaikalla saamaa koulutusta, eikä niinkään vertailla näitä kahta ravintolaa, niin toimeksiantajan kanssa sovittiin, että niistä käytetään nimityksiä ravintola A ja ravintola B. Samasta syystä en esittele ravintoloita tämän tarkemmin. Tutkimuksen kohteeksi valittiin kaksi ravintolaa vain saadakseni sille laajemman otannan.

## 7 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena on löytää ratkaisu esitettyyn tutkimusongelmaan ja samalla tuottaa uutta tietoa. Tutkimusta tehdessä hyödynnetään teoreettista viitekehystä eli aiempia teorioita, malleja ja tutkimuksia, määriteltyjä käsitteitä sekä kerättyä aineisto jota analysoidaan. (Vilka 2009, 21, 23, 45–46.)

Oma tutkimukseni on tehty kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kvantitatiivisessa, eli määrällisessä tutkimusmenetelmässä tutkittavia asioita käsitellään numeroiden ja tilastojen avulla. Tutkimusaineisto on ensin pystyttävä muuttamaan mitattavaan ja testattavaan muotoon, jonka jälkeen aineisto analysoidaan. Tavoitteena määrällisessä tutkimusmenetelmässä on löytää säännönmukaisuuksia eri muuttujien suhteen. (Vilka 2009, 49–50)

Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tutkimusaineiston keräämiseen käytetään usein kyselytutkimusta. Kysely- eli survey-tutkimuksen tarkoituksena on saada koottua valitulta joukolta (perusjoukko) vastauksia samoihin kysymyksiin. Aineisto kerätään vakioidussa, eli standardoidussa muodossa, jolloin asiasisältö kysytään täsmälleen samalla tavalla jokaiselta vastaajalta. Kyselyyn vastaajat muodostavat tällöin tutkimuksen otoksen. Yleinen tapa aineiston keräämiseen on kyselylomake-tutkimus. (Vilka 2009, 73, 77.)

## 8 TUTKIMUKSEN ESITTELY

Kyselylomakkeessa tulisi kysyä vain niitä asioita, joita tutkimuksessa aiotaan tutkia ja että niistä saatava tieto on operationalisoitavissa, eli muutettavissa mitattavaan muotoon. Kyselylomakkeen kysymysten tulisi olla aina myös perusteltuja joko tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen tai tutkimuksen tavoitteita vasten. On myös tärkeää, että kyselyn tekijä tuntee tutkimuksen perusjoukon, eli tutkittavan kohderyhmän. (Vilkkä 2003, 81, 84)

Tutkimukseni kyselylomakkeessa (liite 1) viisi ensimmäistä kysymystä selvittävät vastaajan eli havaintoyksikön taustamuuttujia. Niissä selvitetään vastaajan ikää, kansalaisuutta, alan työkokemusta, työsuhdetta sekä koulutustaustaa. Koska tarkoitus on tutkia tarjoilijoiden saamaa työpaikkakoulutusta yleisesti riippumatta missä työpaikassa sitä on saatu, ei nykyisen työsuhteen kestolla ole merkitystä. Vastaajan sukupuolella ei myöskään ole merkitystä tutkittavaan asiaan.

Kyselylomakkeen toisella puolella on lueteltu 19 eri työpaikkakoulutuksen aihepiiriä (kohta 19 avoin vastaus) liittyen tuotetuntemukseen tai à la carte -tarjoilijan ammattiosaamiseen. Vastaajalta kysyttiin kolmea asiaa: montako kertaa viimeisen kahden vuoden aikana hän oli saanut ko. aiheesta työpaikkakoulutusta; toiseksi, jos kyllä, niin kuinka hyödylliseksi hän koulutuksen omaa työtään ajatellen koki; ja kolmanneksi, toivoisiko hän saavan ko. aiheesta lisää koulutusta. Koulutuksen hyödyllisyys arvioitiin asteikolla 1 – 5, missä 1 = koulutuksesta ei ollut minulle mitään hyötyä ja 5 = koulutus oli työni kannalta erittäin hyödyllinen. Työpaikkakoulutusta ei kyselylomakkeessa rajattu vain nykyisen työnantajan tarjoamaksi.

18 nimetyn aihepiirin valinta perustui tarjoilijan perustutkinnon kahden aiemmin mainitun tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen, ja varsinkin niissä korostuvaan tuotetuntemuksen hallintaan, sekä Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraporttiin (Taipale-Lehto 2012). Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportti (Taipale-Lehto 2012) on tuotettu osana Opetushallituksen VOSE eli Valtakunnallinen ammatillisten osaamistarpeiden ennakointi-hanketta. Hanke on ESR-rahoitteinen. Julkaisussa esitellään ennakointiryhmän määrittelemiä tulevaisuuden osaamistarpeita matkailu- ja ravitsemisalalle. Ennakointiryhmä koostuu alan koulutustoimikunnan jäsenistä muista alan asiantuntijoista ja toimijoista.

Tulevaisuuden osaamistarpeiksi määritellään mm. ruokien ja alkoholijuomien tuotetuntemus sekä anniskelulainsäädäntö-osaaminen, ravitsemusosaaminen esim. erilaisiin erityisruokavalioihin ja allergioihin liittyvä tietämys. Samoja asioita nousi esiin myös raportin yrityshaastatteluissa, missä osaamistarpeiksi nimettiin tuotetietous, tuotetuntemus, tuoteosaaminen (Taipale-Lehto 2012, 16,21, 29).

Kyselytutkimus tehtiin aiemmin mainituissa ravintoloissa viikoilla 16 ja 17 kuluvaan vuoteen. Kyselytutkimus toteutettiin paperisena ja olin itse paikan päällä teettämässä kyselytutkimusta. Tällä, sekä laatimallani mahdollisimman selkeällä ja nopeasti täytettävällä kyselylomakkeella halusin varmistaa osaltaan mahdollisimman laajan otannon.

Kyselytutkimukseen vastasi 30 tarjoilijaa ravintoloiden 40 tarjoilijasta, joten vastausprosentti oli 75. Otokokona tätä voidaan pitää riittävän edustavana ja siten tarpeeksi luotettavana. Tutkimusaineisto (liite 2) on muutettu ensin numeraaliseen muotoon käyttäen Excel -taulukkolaskenta ohjelmaa, jonka jälkeen tutkimustuloksia kuvaillaan sanallisesti sekä havainnollistetaan kuvioin.

## 9 TULOKSET

### 9.1 Taustamuuttajat

Ikäjakauma vastaajien kesken muodosti seuraavan kaltaiseksi:

18–21 vuotta (n=3) 10%      22–26 vuotta (n=3) 10%

27–39 vuotta (n=14) 47%      yli 40 vuotta (n=10) 33%

Kansalaisuudeltaan suomalaisia oli 28 (93%) ja muita kansalaisuuksia 2 (7%). Muiden kansalaisuuksien määrä jäi otoksessa varsin pieneksi eikä se siten riitä antamaan tarpeeksi luotettavaa kuvaa taustamuuttujana. Tästä syystä päätin sivuuttaa kyseisen taustamuuttujan tutkimustulosten vertailussa.

Alan työkokemus jakaantui seuraavasti:

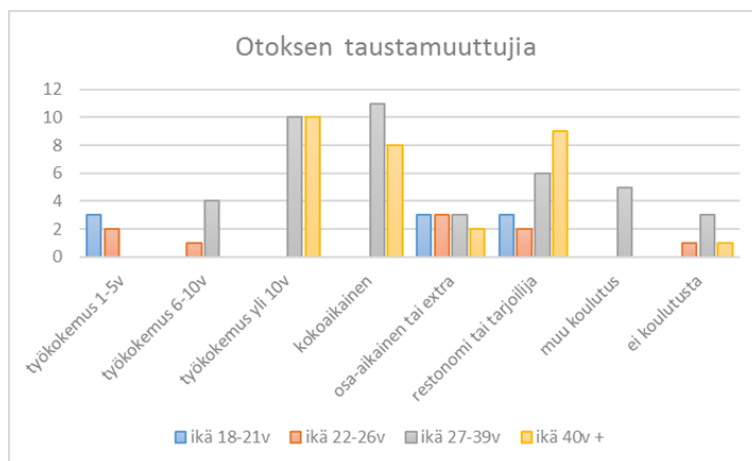
1–2 vuotta (n=2) 7%      3–5 vuotta (n=3) 10%

6–10 vuotta (n=5) 17%      yli 10 vuotta (n=20) 67%

Kohderyhmäläisistä suurimmalla osalla (67%) oli työkokemusta alalta yli 10 vuotta. Koska kyselyyn vastanneista vain kahdella oli työkokemusta 1-2 vuotta, päätin tulosten analysointivaiheessa yhdistää työkokemukseen liittyvän taustamuuttujakysymyksen kaksi ensimmäistä vaihtoehtoa. Näin ollen vähäisimmän työkokemuksen omaavat olivat työskennelleet 1-5 vuotta. Heitä vastaajista oli 5 (17%).

Työsuhteeltaan kokoaikaisia oli 19 (63%), osa-aikaisia 7 (23%) ja tarvittaessa työhön kutsuttavia (ns. extra-tarjoilijoita) 4 (13%). Molempien ravintoloiden ravintolapäälliköt luonnehtivat tarvittaessa töihin kutsuttavien tarjoilijoiden olevan suoraan verrattavissa osa-aikaisiin työntekijöihin. Ero on siten enemmän palkanmaksutekninen. Tästä syystä tutkimustuloksissa osa-aikaiset ja tarvittaessa töihin kutsuttavat on yhdistetty.

Koulutustaustaltaan restonomeja oli 2 (7%), perus- tai ammattitutkinnon suorittaneita tarjoilijoita 18 (60%), muun alan tutkinnon suorittaneita 5 (17%) ja ilman alan valmistavaa koulutusta 5 (17%). Restonomitaustaisten osuus jäi liian pieneksi ollakseen tarpeeksi luotettava muuttuja, joten restonomit ja tarjoilijan tutkinnon suorittaneet yhdistettiin tuloksia analysoitaessa.



KUVIO 7. Otoksen taustamuuttujat

## 9.2 Tarjottu työpaikkakoulutus

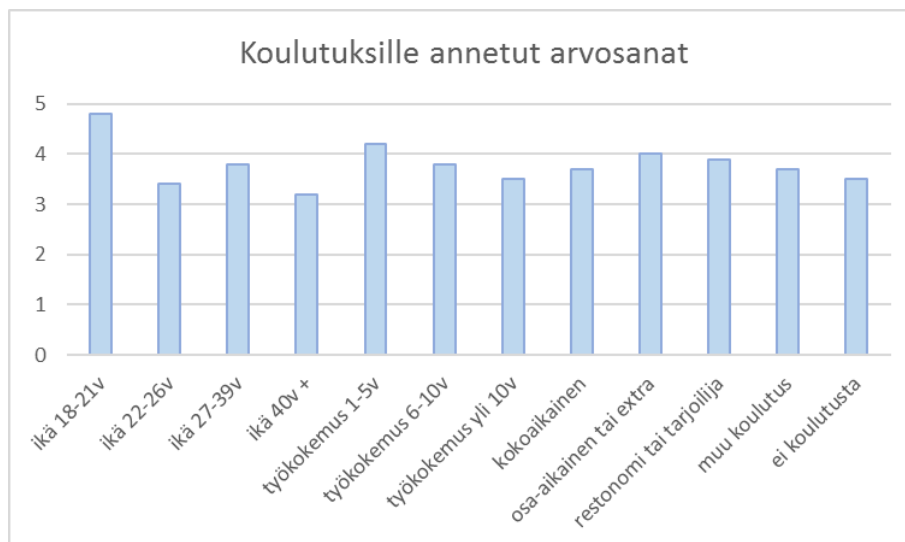
Tutkimuksessa mukana olleissa kahdessa ravintolassa viimeisen kahden vuoden aikana annettu työpaikkakoulutus liittyi kyselomakkeessa nimettyyn 18 aihepiiriin. Listassa nimettyjen aihepiirien ulkopuolella olevia koulutuksia ei oltu järjestetty.

Ravintolassa A ruokalistakoulutusta oli ollut 6 kertaa ja viinikoulutusta niiden yhteydessä niin ikään 6 kertaa. Näihin sisältyivät lomakkeessa nimetyt puna-, valko- ja roséviinit, kuohuviinin ja jälkiruokaviinit. Näiden lisäksi kahvikoulutusta oli ollut kerran, sekä turvallisuus- ja ensiapukoulutusta molempia kaksi kertaa.

Ravintolassa B oli ruokalistakoulutusta järjestetty 8 kertaa, viinikoulutusta 2 kertaa, sisältäen lomakkeessa nimetyt puna- ja valkoviinit, kuohuviinin ja jälkiruokaviinit. Näiden lisäksi oli sekä kerran järjestetty kahvikoulutusta ja kaksi kertaa anniskelulainsäädännön koulutusta. Työpaikkakoulutusta oli annettu myös kaksi kertaa liittyen turvallisuus- ja ensiapukoulutukseen, mutta ne olivat olleet suunnattu ainoastaan esimiehille.

Koulutuksiin oltiin osallistuttu kiitettävästi, sillä ainoastaan yksi työntekijä vastasi, ettei ollut osallistunut yhteenkään koulutukseen. Ravintola A:n kokoaikaisista työntekijöistä 85% oli osallistunut johonkin koulutukseen ja osa-aikaisista heitä oli 80%. Ravintolassa B vastaavat luvut olivat 100% ja 83%.

Koulutuksiin oltiin varsin tyytyväisiä (kuvio 8). Koulutusten keskimääräinen arvosana oli 3,8 (asteikolla 1-5). Heikoimmat arvosanat koulutuksille annettiin otoksen ryhmässä *ikä yli 40 vuotta* (3,2), joka vastaa 33% työntekijöistä. Tyytyväisimpiä koulutukseen oltiin puolestaan ryhmissä *ikä 18-21* (4,8) sekä *työkokemus 1-5 vuotta* (4,2). Kahden jälkimmäisen ryhmän arvioita ei voi kuitenkaan pitää kovin luotettavina vastaajien vähyyden vuoksi, *ikä 18-21* (n=2) ja *työkokemus 1-5* (n=4).



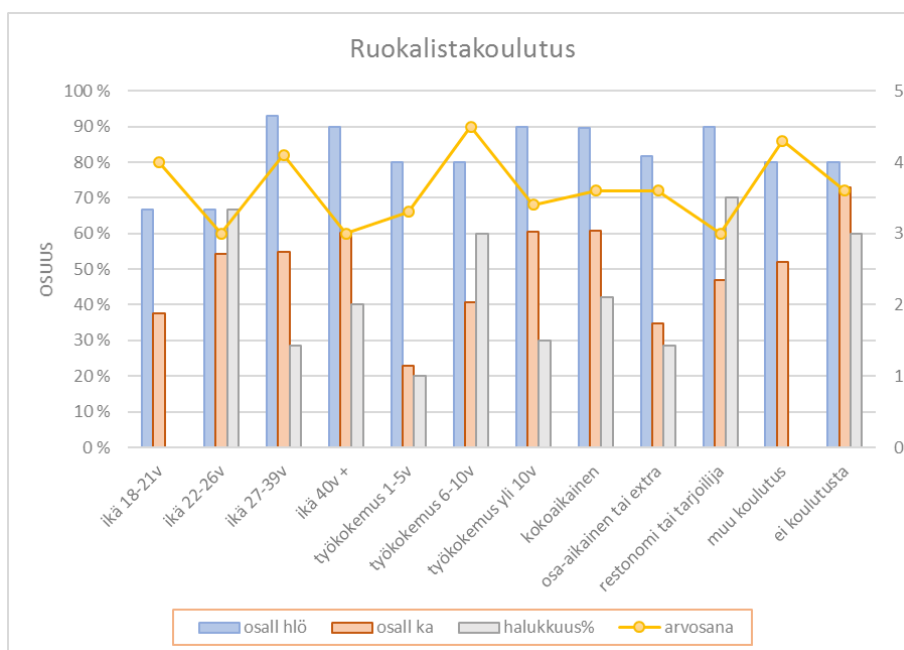
Kuvio 8. Koulutuksille annetut arvosanat

Työpaikkakoulutusta oli eniten annettu ruokalistakoulutuksena sekä viinikoulutuksena (viinikoulutuksella tarkoitetaan tästä lähtien ravintoloissa annettua koulutusta sisältäen sekä puna-, valko- ja roséviinin, kuohuviinin sekä jälkiruokaviinit). Tarkastelen näitä koulutuksia niihin osallistumisen ja niistä koetun hyödyn kannalta, sekä kuinka paljon niitä on toivottu koulutuksen aiheeksi.

Ruokalistakoulutuksiin (kuvio 9) on tarjoilijoista osallistunut 87% mitä voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena. Tämä tarkoittaa kuitenkin, ettei neljä tarjoilijaa ole osallistunut kertaakaan ko. koulutukseen. Näistä kaksi on kokoaikaisessa ja kaksi osa-aikaisessa työsuhteessa. Tarkasteltaessa 0-1 kertaa ruokalistakoulutuksiin osallistuneita, nähdään että näistä 11 henkilöstä 5 on osa-aikaisia. Tämä on 71% osa-aikaisista työntekijöistä. Vaikka koulutuksen osallistumisprosentti on hyvä, osallistutaan niihin kuitenkin keskimäärin 50% tarjotuista kerroista.



Kolmannes vastaajista (n=10) kertoi toivovansa ruokalistakoulutusta. Vähiten sitä toivottiin ryhmässä *ikä 18-21 vuotta* (n=0), sekä ryhmässä *työkokemus 1-5 vuotta* (n=1). Tämä ei kuitenkaan näyttäisi vaikuttavan koulutukselle annettuun arvosanaan, mikä näissä ryhmissä oli 4,0 ja 4,1 keskiarvon ollessa 3,6. Heikoin tyytyväisyys koulutukseen oli ryhmissä *ikä 22-26 vuotta*, *ikä yli 40 vuotta* ja *restonomi tai tarjoilija*, joissa kaikissa se sai arvosanaksi 3. Parhaimman arvosanan koulutus sai ryhmässä *työkokemus 6-10 vuotta* (4,5) ja *muu koulutus* (4,3).

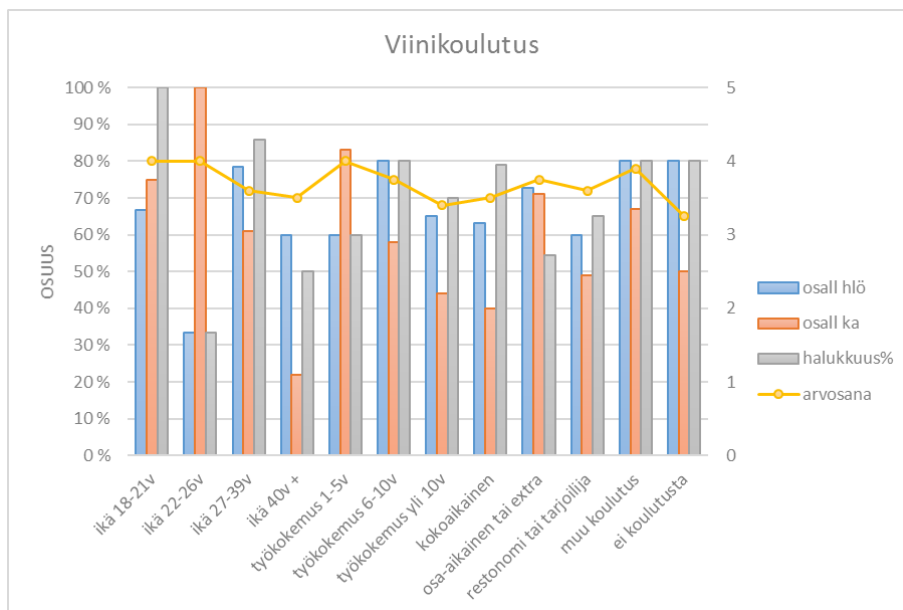


KUVIO 9. Ruokalistakoulutus

Viinikoulutuksien (kuvio 10) osallistumisprosentti on 67. Kymmenen tarjoilijaa ei ole osallistunut viinikoulutuksiin kertaakaan ja yhden kerran osallistuneita aineiston mukaan on 10. Tämä ei kuitenkaan kerro koko totuutta. Ravintola A on järjestänyt viinikoulutuksen yhtä aikaa ruokalistakoulutuksen kanssa, mutta ko. ravintolan työntekijöistä 5 ilmoittaa, ettei ole saanut viinikoulutusta, vaikka kertookin osallistuneensa ruokalistakoulutukseen.

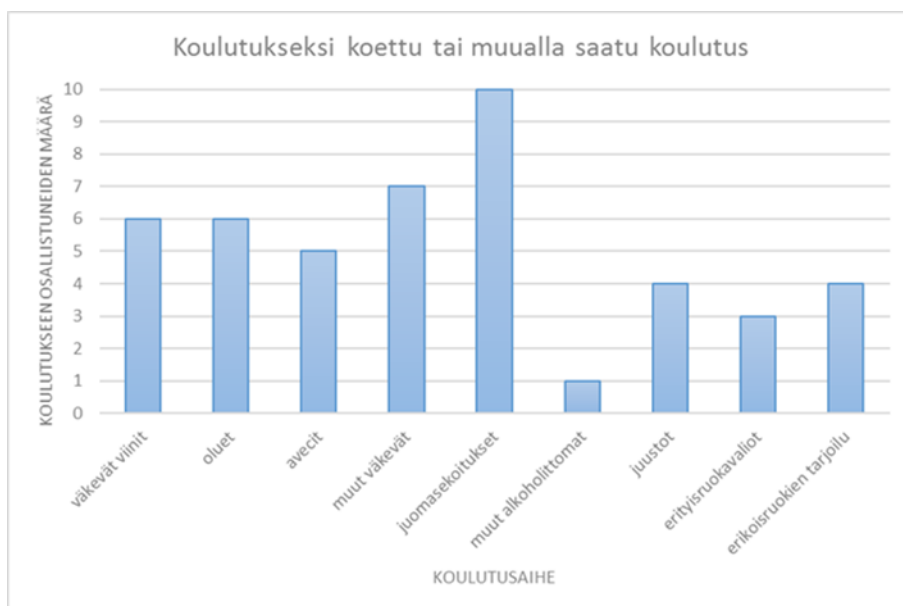
Keskimääräinen osallistumisprosentti on 65. Annetun koulutuksen määrä vaihteli ravintolasta riippuen, toisessa 6 ja toisessa 2 kertaa, joten koulutuksiin osallistumismääristä on vaikea tehdä yleispäteviä johtopäätelmiä.

Viinikoulutus oli arvioitu yhtä hyväksi kuin ruokalistakoulutus, keskiarvon ollessa 3,6, mutta arviointi oli hieman edellistä tasaisempaa. Halukkuutta koulutukselle oli, sillä viinikoulutusta toivoi saavansa lisää 70% vastaajista (n=21). Vähiten sitä toivottiin ryhmissä *ikä 22-26 vuotta* (33%) ja *ikä yli 40 vuotta* (50%).



KUVIO 10. Viinikoulutus

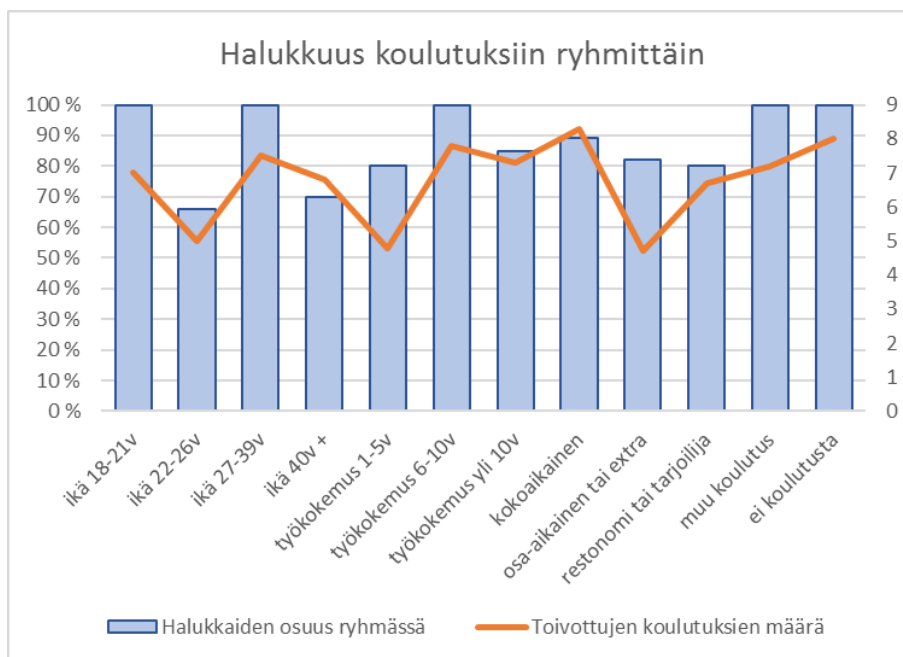
Mielenkiintoinen kokonaisuus on koulutukseksi koettu tai muualla saatu koulutus (kuvio 11). Vastajista yli puolet eli 16 henkilöä nimesi saaneensa koulutusta, jota ravintolapäälliköt eivät nimenneet annetun. Useimmat koulutukset oli merkitty lyhyiksi, yhden kerran koulutuksiksi ja keskimääräinen pituus oli 1,6 kertaa. Kokoaikaisia työntekijöitä osallistujista oli 9 eli 47% kaikista kokoaikaisista. Osa-aikaisten ja extra-työntekijöiden kohdalla määrä oli 7 eli 63% osa-aikaisista työntekijöistä.



KUVIO 11. Koulutukseksi koettu tai muualla saatu koulutus

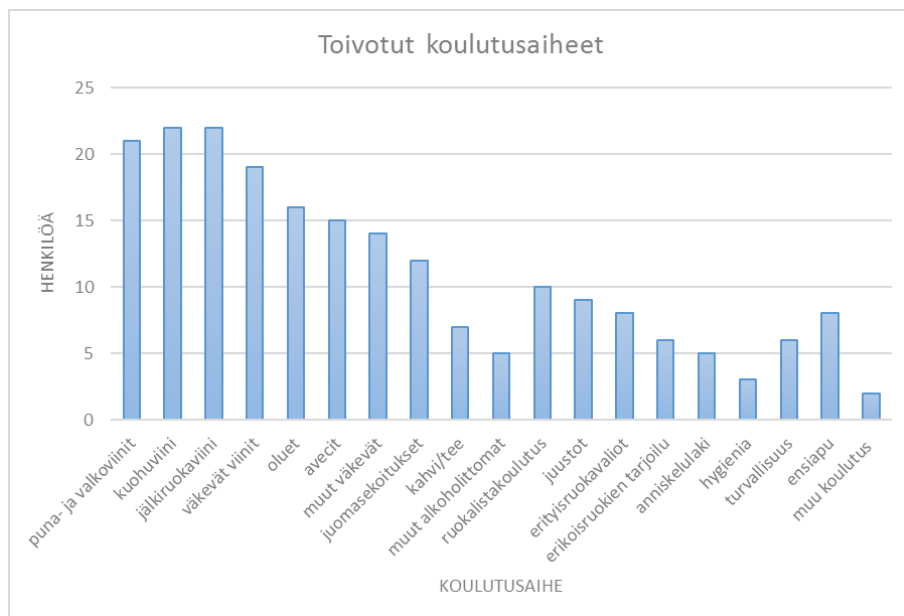
Halukkuus eri koulutuksiin tuli ilmi selkeästi (kuvio 12). Ainoastaan 4 tarjoilijaa ei ollut toivonut mitään koulutusta. Keskimääräinen toivottiin 7,0 koulutusta. Eniten halukkuutta työpaikkakoulutukseen oli ryhmissä *ikä 18-21 vuotta*, *ikä 27-39 vuotta*, *työkokemus 6-10 vuotta*, *muu koulutus* ja *ei koulutusta*, missä kaikki olivat toivoneet ainakin yhtä koulutusta. Vähiten toiveita koulutuksiin oli ryhmissä *ikä 22-26 vuotta* (66%) ja *ikä yli 40 vuotta* (70%). Koulutusten määrissä eniten koulutusta oltiin toivottu ryhmissä *kokoaikainen* (8,3) ja *ei koulutusta* (8.0). Vähiten ryhmissä *osa-aikainen tai extra* (4,7), *työkokemus 1-5 vuotta* (4,8) ja *ikä 22-26 vuotta* (5,0).

Halukkuutta voidaan tarkastella myös viiden eniten ja viiden vähiten koulutusta halunneen henkilön perusteella. Viisi eniten koulutusta halunneet ovat toivoneet keskimäärin 15 koulutusta. Vähiten toivoneet viisi henkilöä ovat toivoneet yhteensä vai yhtä koulutusta, eli keskimäärin 0,2 koulutusta. Vähiten koulutuksia toivoneet viisi kuuluvat kaikki ryhmään *restonomi tai tarjoilija*, kolme heistä on *osa-aikainen tai extra*, kolme kuuluu *ikä yli 40 vuotta*- ja kolme *työkokemus yli 10 vuotta*-ryhmiin. Myös eniten koulutuksia toivoneet kuuluvat ryhmään *restonomi tai tarjoilija*. Kolme on *ikä 27-39 vuotta*-ryhmästä, kolme on *työkokemus yli 10 vuotta*-ryhmässä ja kaikki viisi ovat *kokoaikainen*-ryhmästä.



KUVIO 12. Halukkuus koulutuksiin ryhmittäin

Toivotuista koulutusaiheista (kuvio 13) suosituimmiksi nousivat kaikki viineihin liittyvät neljä koulutusta, niitä toivoi keskimäärin 21 henkilöä. Kahdeksan suosituinta aihepiiriä liittyivät kaikki alkoholi-juomiin. Vähiten annetuista aihepiireistä kiinnosti hygienia sekä muut alkoholiittomat juomat. Kohdan muu koulutus oli valinnut kaksi henkilöä. Toisessa toivottiin etikettikoulutusta ja toista ei oltu nimetty. Ruokalistakoulutusta oli toivonut 10 henkilöä eli 33% henkilökunnasta



KUVIO 13. Toivotut koulutusaiheet

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ennen varsinaisia johtopäätöksiä tarkastelen ensin otoksen henkilökuntarakennetta. Taustamuuttujien pohjalta on syytä tehdä muutamia huomioita tutkimustulosten yleispätevyyttä arvioitaessa.

Ensimmäisenä huomio kiinnittyy tarjoiluhenkilökunnan ikärakenteeseen. Kaksi alemmaa ikäryhmää (18–21 ja 22–26 vuotta) edustavat vain 20% kyselytutkimukseen vastanneista. Näin ollen 80% henkilökunnasta on 27 vuotta tai vanhempia, mikä on ravintola-alalla melko epätyypillistä. Näin jälkikäteen voidaan pohtia, olisiko kaksi nuorempaa ikäryhmää pitänyt yhdistää, ja saada siten yksi laajempi otos.

Toinen seikka, mihin kiinnitin huomiota, liittyi työsuhteisiin. Kokoaikaisessa työsuhteessa oli 63% henkilökunnasta ja osa-aikaisia (ja ns. extroja) 36%. Työsuhteiden jakautuminen vaikuttaa alalle melko normaalilta. Poikkeavaa ehkä on, että kaikki 26 vuotta tai alle, olivat osa-aikaisessa työsuhteessa. Kolmas huomioni koskee maahanmuuttajataustaisten henkilöiden määrää. Kyselytutkimukseen osallistuneista heitä oli vain kaksi.

Tutkimuksen tekijänä olisin toivonut taustamuuttujiltaan mahdollisimman laaja-alaista ja monimuotoista otosta. Ravintoloitsijan näkökulmasta kokenut ja pitkään alalla ollut henkilökunta on varmasti kullan arvoinen. Mainitsemani seikat saattavat kuitenkin vaikuttaa tutkimukseni tulosten hyödyntämiseen muissa työyhteisöissä.

Työpaikan järjestämiin koulutuksiin osallistutaan varsin kiitettävästi, vain yksi 30 vastaajasta ilmoitti, ettei ole osallistunut yhteenkään koulutukseen. Tämä voi kertoa siitä, että oikeaa tarvetta erilaisille koulutuksille on. Sen lisäksi koulutuksiin osallistuminen saattaa olla työntekijälle vaihtelua perustyöhön. Pääsääntöisesti koulutuksiin ollaan myös tyytyväisiä, keskimääräinen arvosanan ollessa 3,8. Haasteena voidaan kuitenkin pitää joidenkin työntekijöiden kohdalla mataliksi jääviä osallistumiskertoja.

Selvitin edellisessä luvussa tarkemmin ruokalista- ja viinikoulutuksien tuloksia ja nyt palaan niihin. Ruokalistakoulutus on tyypillistä ravintolan tarjoamaa työpaikkakoulutusta, jota järjestetään muutamia kertoja vuodessa aina ruokalistan vaihtuessa. Tarkoituksena on perehdyttää henkilökunta uuden listan annoksiin. Tarkastelluissa ravintoloissa tätä koulutusta oli järjestetty eniten. Ruokalistakoulutus ei ole kuitenkaan työntekijöiden halutuimpia koulutuksia. Sitä toivoi saavansa vain 30% henkilökunnasta. Tämä ei näy kuitenkaan arvioinneissa, joissa koulutus saa keskiarvoksi 3,6. Henkilökunnan ajatuksena voi olla, että sitä tarjotaan joka tapauksessa.

Ruokalistakoulutuksen osallistumisprosentti on 83 mikä vaikuttaa hyvältä, mutta koulutukseen osallistutaan kuitenkin keskimäärin 50% tarjotuista kerroista. Tämän lisäksi neljä henkilöä ei ollut osallistunut niihin kertaakaan ja 0-1 kertaa osallistuneita oli 11 henkilöä. Se on yli kolmannes vastaajista eli 37%. Osa-aikaisten määrän on myös merkittävä. Heitä tässä ryhmässä on neljä, mutta nämä neljä henkeä ovat 71% kaikista osa-aikaisista työntekijöistä. Toisena yhteisenä nimittäjänä voi mainita *työkokemus yli 10 vuotta*, heitä ryhmässä oli 6 henkeä (55%).

Pitkän työkokemuksen omaavien kohdalla syy vähään osallistumiseen saattaa olla juuri pitkä työkokemus. Nämä työntekijät saattavat kokea, etteivät he tarvitse uutta koulutusta pitkän työkokemuksensa takia. Heidän kohdallaan en näe suurta ongelmaa, sillä kokenut tarjoilija, jolle ravintolan ruokatuote on tuttu, pystyy omaksumaankin listan uudet annokset nopeastikin.

Osa-aikaisten kohdalla kyse saattaa olla esimerkiksi työvuorotekninen eli onko heillä työvuoroa koulutuspäivänä vai pitäisikö koulutukseen osallistua ns. omalla ajalla. Kyse saattaa olla myös sitoutuneisuudesta yritykseen. Vähemmän ja harvemmin työvuoroja ravintolassa tekeväälle osa-aikaiselle työntekijälle uuden ruokalistan omaksuminen saattaa kestää pidempään verrattuna alan ”konkariin”. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus asiantuntevaan palveluun, asiakaspalvelijan työsuhteesta riippumatta, kuten Ojala (2008) asian esittää.

Viinikoulutuksen suhteen voidaan tehdä kiinnostavia havaintoja. Viinikoulutukset ovat kaikkein toivottuimpia koulutuksia, mutta annettujen vastausten perusteella 1/3 henkilökunnasta ei ole käynyt niissä kertaakaan ja kerran käyneitä on myös kolmannes. Vaikka toinen ravintoloista antaa viinikoulutusta ruokalistakoulutuksen yhteydessä niin osa tarjoilijoista ei tunnista saaneensa sitä. Tämä saattaa tarkoittaa, ettei annettu viinikoulutus ole joko toivotun kaltaista, tai että se jää ruokalistakoulutuksen varjoon. Saatuun koulutukseen ollaan kuitenkin tyytyväisiä sen saadessa 3,6 keskiarvon.

Viinikoulutuksia on toivonut saavansa 70% tarjoilijoista. Kiinnostava on ryhmä *ikä yli 40 vuotta*, jossa vain puolet toivoivat saavansa lisäkoulutusta asiasta. Tässä näkyy ehkä sama ilmiö, mikä voidaan havaita myös ruokalistakoulutuksessa. Aiemmin opittua osaamista on paljon, jolloin uuden oppiminen ei vaadi suuria ponnisteluja.

Kiinnostavaa on myös tarkastella koulutukseksi koettuja tai muualla saatuja koulutuksia. Näihin koulutuksiin kertoi osallistuneensa yli puolet vastaajista eli 16 henkilöä. Osa koulutuksista voi selittyä uudella työsuhteella, jolloin koulutus on saatu edellisessä työpaikassa. Osa-aikaiset työntekijät ovat voineet osallistua toisen työnantajan koulutuksiin. Uskon tämän liittyvän Viitalan (2007) aiemmin mainitsemaan informaaliseen ja nonformaaliseen koulutukseen. Tutkimukseni käsittelee tyypillistä informaalista koulutusta eli erikseen järjestettyä työpaikkakoulutusta. Nonformaali koulutus sen sijaan tapahtuu usein työn ohessa ja työtä tehdessä. Mielenkiintoiseksi asian tekee näiden koulutusten suuri määrä.

Tutkimuksessa tuli selkeästi ilmi työntekijöiden halu saada koulutusta. Ainoastaan ryhmissä *ikä 22-26 vuotta*, ja *ikä yli 40 vuotta* jäätin 70% tai alle halukkaiden määrässä. Keskiarvo toivotuissa koulutuksissa oli 7, mitä pidän varsin korkeana. Henkilökunta on siis halukas huolehtimaan oman ammattitaidon ylläpitämisestä ja kartuttamisesta. Huolestuttavaa on kuitenkin huomata, että viiden vähiten koulutuksia toivoneen joukossa on kolme osa-aikaista. Syy olla toivomatta koulutusta on tuskin se, että omaa ammatillista osaamista pidetään niin hyvänä, ettei koeta tarvitsevan lisää koulutusta. Koulutuksiin osallistumattomuuden syy voi olla laiskuus mutta mitä kertoo se, ettei oman alan koulutus kiinnosta?

Tiivistetysti tutkimustuloksista voidaan sanoa, että vaikka joitakin johtopäätöksiä taustamuuttujien perusteella voidaankin tehdä, on yksilölliset erot suuria. Samoilla taustamuuttujilla henkilöt saattoivat suhtautua esimerkiksi koulutushalukkuuteen hyvin eri tavalla. Ojala (2008) sanoo että aikuisen motivaatio ja oppiminen perustuvat pitkälti aiempaan osaamiseen. Suhtautuminen ja tarve koulutukseen riippuvat henkilön olemassa olevasta kompetenssista ja on siten hyvin yksilöllistä. (Ojala 2008, 66). Positiivisena tuloksena voidaan pitää henkilöstön laajaa halukkuutta erilaisiin työpaikkakoulutuksiin. Uuden oppiminen on itsessään osa ihmisen perusluontoa (Viitala 2013, 179.) ja tältä osin tarjonta ei vielä vastaa tarvetta.

## 11 POHDINTA

Ammattikorkeakouluissa tutkimustyön tulisi olla käytännönläheistä ja sen tulisi palvella työelämää (Vilka 2003, 12-13). Tämä toteutuu mielestäni tutkimuksessani. Mukana olleissa ravintoloissa ei olla tehty osaamiskartoituksia ja tutkimustuloksia voidaan hyödyntää suoraan uusia työpaikkakoulutuksia suunnitellessa.

Luonteva jatko tutkimukselleni olisi teettää se useammassa toimeksiantajan toimipisteessä. Tutkimukseni otos oli taustamuuttujien osalta mielestäni hieman suppea, joten perusjoukkoa kasvattamalla saataisiin laajempi aineisto ja sitä kautta voitaisiin tehdä luotettavampia johtopäätöksiä. Parhaiten toimeksiantajaa palvelisi vielä pidemmälle jalostettu malli, missä tutkimuksestani muokattaisiin ensin yrityksen koko tarjoiluhenkilökunnalle laadittu henkilökohtainen tarve- ja osaamiskartoitus. Tämän kartoituksen pohjalta voitaisiin yritykselle laatia työpaikkakoulutussuunnitelma ja sille toteutus sekä aikataulus. Myöhemmin toteutettuna opinnäytetyöni kaltainen tutkimus palvelisi mitattaessa työpaikkakoulutuksien oikeaa kohdentuvuutta ja vaikuttavuutta.

Tarpeet ja halukkuus työpaikkakoulutuksiin ovat hyvin yksilöllisiä. Työpaikkakoulutuksia kannattaisikin räätälöidä näiden tarpeiden mukaan ja järjestää osa koulutuksista kaikille yhteisinä, mutta ohjata osaan koulutuksia vain niitä tarvitsevat.



## LÄHTEET

- AUNOLA, Elisa. 2015. Myynnin johtaminen ulottuu organisaation kaikille tasoille. Teoksessa: AUNOLA, Elisa, HEIKKINEN, V.A. (toim.) Näkökulmia vieraanvaraisuusalan tulevaisuuteen ja johtamiseen. Helsinki: Haaga-Helian ammattikorkeakoulu.
- ERÄSALO, Ulla. 2008. Helsinki: Restamark Oy.
- HELAKORPI, Seppo. 2010. Työ ja ammattitaito. Teoksessa: HELAKORPI, Seppo, AARNIO, Helena, MAJURI, Martti (toim.) Ammattipedagogiikka uuteen kasvuun. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.
- HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko, SAJAVAARA, Paula. 2012. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- KAMENSKY, Mika. 2015. Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum.
- MYKKÄNEN, Jouko, URSIN, Heikki. 2008. Tarjoilukirja. Helsinki: Restamark Oy.
- OPETUSHALLITUS. 2010. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto 2010. Helsinki: Opetushallitus.
- OPETUSHALLITUS. 2015. Näyttötutkinto-opas 2015. Helsinki: Opetushallitus.
- OTALA, Leenamajja. 2004. Oppimisen etu – kilpailukykyä muutoksessa. Helsinki: WSOY.
- OTALA, Leenamajja. 2008. Osaamispääoman johtamisesta etu. Helsinki: WSOY.
- SYDÄNMAALAKKA, Pentti. 2009. Älykäs johtajuus. Helsinki: Talentum.
- SYDÄNMAALAKKA, Pentti. 2012. Älykäs organisaatio. Helsinki: Talentum.
- TAIPALE-LEHTO, Ulla. 2012. Matkailu- ja ravitsemisalalan osaamistarveraportti. Helsinki: Opetushallitus.
- VIITALA, Riitta. 2013. 2007. Henkilöstöjohtaminen, Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- VIITALA, Riitta, JYLHÄ, Eila. 2013. Liiketoimintaosaaminen, Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- VILKKA, Hanna. 2009. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

## SÄHKÖISET LÄHTEET

- ELINKEINOELÄMÄN KESKUSLIITTO (2015). Osuvuutta rekrytointiin, tehoa työnvälitykseen. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2015. [Viitattu 2016-22-03]. Saatavissa: <http://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014-Osuvuutta-rekrytointiin-tehoa-tyonvalitykseen.pdf>
- LAKI NUORISTA TYÖNTEKIJÖISTÄ. 998/1993. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-07-04]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>
- LAKI TALOUDELLISESTI TUETUSTA AMMATILLISEN OSAAMISEN KEHITTÄMISESTÄ. 1136/2013. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-08-04]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131136#Pidp2189712>
- LAKI TEIJÄNOIKEUDESTA KIRJALLISIIN JA TAITEELLISIIN TEOKSIIN. L 1961/404. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-10-04]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404>
- LAKI YHTEISTOIMINNASTA YRITYKSISSÄ. 334/2007. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-09-04]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070334#Pidm977408>

OPETUSHALLITUS. Hotelli-, ravintola- ja catering-alan perustutkinto. Tutkinnon perusteet. [Viitattu 2016-22-04]. Saatavissa:

<https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/1352660/naytto/tutkinnonosat/1352548>

ROYAL RAVINTOLAT OY. Royal Ravintolat. [Viitattu 2016-22-03]. Saatavissa:

<https://www.royalravintolat.com/fi/etusivu>

TYÖSOPIMUSLAKI. 55/2001. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-09-04]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010055#Pidp1611056>

TYÖTURVALLISUUSLAKI. 738/2002. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2016-08-04]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

## LIITE 1. KYSELYLOMAKE

Tervehdys,

Olen Kalle Huurre, restonomi-opiskelija Savonia ammattikorkeakoulusta. Koulutukseeni liittyen olen tekemässä opinnäytetyötä, jonka aiheena on työpaikalla annettava koulutus. Työssäni tutkin ravintolassa tarjoiluhenkilökunnalle annettua työpaikkakoulutusta, sen vaikuttavuutta ja kattavuutta. Tutkin millaista työpaikkakoulutusta on tarjolla, kuinka hyödylliseksi se koetaan ja kuinka hyvin se vastaa tarpeeseen. Tekemäni tutkimus painottuu pääosin tuotetuntemukseen liittyvään työpaikkakoulutukseen, joten olen rajannut esim. uuden työntekijän perehdytyksen ja yleiset työpaikkapalaverit sen ulkopuolelle.

Opinnäytetyöni puitteissa teen työpaikallasi kyselyn, mihin toivoisin Sinun vastaavan. Siinä kartoitetaan aihealuettain, millaista koulutusta olet työpaikallasi viimeisen kahden vuoden aikana saanut, kuinka hyväksi ja tarpeelliseksi olet sen kokenut ja mistä aiheista toivoisit saavasi enemmän koulutusta.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10 minuuttia ja vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti. Halutessasi annan mielelläni lisätietoa.

Kiitos yhteistyöstäsi!

Kalle Huurre

kalle.huurre@gmail.com

040-5680561

### Työpaikalla tapahtuva koulutus – kysely:

- Ikä  18–21v  22–26v  27–39v  40v–
- Kansalaisuus  Suomi  Muu
- Alan työkokemus  1–2v  3–5v  6–10v  yli 10 v
- Nykyinen työsuhteesi  kokoaikainen  osa-aikainen  
 tarvittaessa työhön kutsuttava (ns. extra-tarjoilija)
- Koulutustaustasi  restonomi  tarjoilija (perus- tai ammattitutkinto)  
 muu ravintola- tai matkailualan tutkinto (esim. kokin PT tms.)  
 ei alan valmistavaa koulutusta

Tällä sivulla on koottu lista sisältäen eri tuoteryhmiä ja aihepiirejä.

\_\_\_krt Ensimmäisessä kohdassa kysytään, montako kertaa viimeisen kahden vuoden aikana olet osallistunut ko. asiaan liittyvään työpaikkakoulutukseen.



\_\_\_/5 Toisessa kohdassa voit antaa ko. koulutukselle arvosana riippuen siitä, kuinka hyödylliseksi koit koulutuksen ajatellen omaa työtäsi. Koulutus arvioidaan asteikolla 1-5, missä 1 = koulutuksesta ei ollut minulle mitään hyötyä ja 5= koulutus oli työni kannalta erittäin hyödyllinen.



Kolmantena olevaan ruutuun voit laittaa rastin, jos toivoisit saavasi lisää koulutusta ko. aiheesta.



- |             |       |                          |   |
|-------------|-------|--------------------------|---|
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Viinit (puna-, valko- ja roséviinit)  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Kuohuviini/samppanja  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Jälkiruokaviinit  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Väkevät viinit (esim. Port-viini, Sherry jne.)                                  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Oluet   |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Avecit (esim. konjakit, Calvados, liköörit)                                     |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Muut väkevät alkoholit  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Juomasekoitukset  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Kahvi/tee   |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Muut alkoholittomat juomat  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Ruokalistakoulutus  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Juustot   |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Erytisruokavaliot ja allergiat  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Erikoisruokien tarjoilu (esim. vatitarjoilu, saliruoanvalmistus, liekitys tms.) |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Anniskelulainsäädäntö   |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Hygieniakoulutus  |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Turvallisuuskoulutus (esim. paloturvallisuus)                                   |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Ensiapukoulutus   |
| ___krt      | ___/5 | <input type="checkbox"/> | Muu,  |
| mikä? _____ |       |                          |   |

## LIITE 2. VASTAUSKOONTI

Kyselyvastausten koonti																									
Vastaajan asema aa: ravintola-a:n esimies, a: ravintola-a:n työntekijä																									
bb: ravintola-b:n esimies, b: ravintola-b:n työntekijä																									
Ikä a:18-21v, b: 22-26v, c:27-39v, d: 40v+																									
Kansalaisuus s: Suomi, m: muu																									
Työkokemus x: 1-2v, b: 3-5v, z: 6-10v, å: yli 10v																									
Työsuhde k: kokoaikainen, o: osa-aikainen																									
Koulutustausta r: restonomi, t: tarjoilija, m: muu koulutus, e: ei koulutusta																									
pohjatiedot						saatu koulutus																			
ravintolan henkiökunta	ikä	kansalaisuus	työkokemus	työsuhde	koulutus	puna- ja valkoviinit	kuohuviini	jälkiruokaviini	väkevät viinit	oluet	avecit	muut väkevät	juomasekoitukset	kahvi/tee	muut alkoholittomat	ruokalistakoulutus	juustot	erityisruokavaliot	erikoisruokien tarjoilu	anniskelulaki	hygienia	turvallisuus	ensiapu	muu koulutus	
aa						6	6	6						1		6							2	2	
a	c	s	z	k	t	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2				1	1	
a	c	s	å	k	t	2	2							1		1									
a	b	s	y	o	t									1		1								1	
a	d	s	å	o	t	1			1	1			2	1		1							1		
a	d	s	å	e	t	1	1									2									
a	c	m	å	k	m																				
a	d	s	å	k	t	1	1						1	1		4									
a	c	s	z	k	t	2	2					1	1	1		3									
a	d	s	å	k	t											1									
a	d	s	å	k	e	1	1	1	1				1	1		5									
a	c	s	å	k	t										2	4							1		
a	c	s	å	o	e	2	1									2									
a	b	s	z	e	e									2							3	2	2		
a	d	s	å	k	r	1									1										
a	d	s	å	k	t										1	6									
a	c	s	å	k	m	1	1								1	1									
a	c	s	å	k	t							1		1		4								1	
a	c	s	z	k	m	3	3	3	2	1	1	1				1		1		1	1	1	1	1	
bb						2	2	2							1	8					2				
b	d	s	å	k	t											4									
b	c	s	å	k	e	6	5					1				6		4							
b	c	s	å	o	m	3							2			6				1				1	
b	b	s	y	o	t	4	5	4	2	3	3	3				3	2								
b	c	s	z	o	r	2	1	1		4			1	2		5	2		2				1		
b	d	m	å	k	t											4			1	1	1	1	1		
b	a	s	y	o	t	4	2	1	2	6	1	1	2	3			1								
b	d	s	å	k	t	1	1									10							1	1	
b	c	s	å	k	e	1										8									
b	c	s	å	k	m	1					1					8									
b	a	s	x	e	t											2									
b	a	s	x	e	t	1							1			1			2	1	1	2	1		

## Kyselyvastausten koonti

Vastajaan asema aa: ravintola-a:n esimies, a: ravintola-a:n työntekijä

bb: ravintola-b:n esimies, b: ravintola-b:n työntekijä

Ikä a:18-21v, b: 22-26v, c:27-39v, d: 40v+

Kansalaisuus s: Suomi, m: muu

Työkokemus x: 1-2v, b: 3-5v, z: 6-10v, å: yli 10v

Työsuhte k: kokoaikainen, o: osa-aikainen

Koulutustausta r: restonomi, t: tarjoilija, m: muu koulutus, e: ei koulutusta

pohjatiedot						koulutuksen arvosana																			
ravintolan henkilökunta	ikä	kansalaisuus	työkokemus	työsuhte	koulutus	puna- ja valkoviinit	kuohuviini	jälkiruokaviini	väkevät viinit	oluet	avecit	muut väkevät	juomasekoitukset	kahvi/tee	muut alkoholittomat	ruokalistakoulutus	juustot	erityisruokavaliot	erikoisruokien tarjoilu	anniskelulaki	hygienia	turvallisuus	ensiapu	muu koulutus	
aa																									
a	c	s	z	k	t	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				4	4	
a	c	s	å	k	t																				
a	b	s	y	o	t									2		3								3	
a	d	s	å	o	t	4			4	3			4			3							4		
a	d	s	å	e	t	3	3									3									
a	c	m	å	k	m																				
a	d	s	å	k	t	3	3						2	5		3									
a	c	s	z	k	t	3	3					3	3	4		3									
a	d	s	å	k	t											3									
a	d	s	å	k	e	5	4	3	5				1	3		1									
a	c	s	å	k	t									5		5							5		
a	c	s	å	o	e	3	5									5									
a	b	s	z	e	e																				
a	d	s	å	k	r	4								4											
a	d	s	å	k	t									4		3									
a	c	s	å	k	m	4	4							4											
a	c	s	å	k	t							3		3		3								3	
a	c	s	z	k	m	3	3	3	3	3	1	1				5		5		5	5	3	3		
bb																									
b	d	s	å	k	t											3									
b	c	s	å	k	e	3	3					4				4		4							
b	c	s	å	o	m	4							5			3				4					
b	b	s	y	o	t	4	5	4	4	4	4	4				3	1								
b	c	s	z	o	r	4	2	3		3			3	4		5	2		4				5		
b	d	m	å	k	t																				
b	a	s	y	o	t	5	5	5	5	5	5	5	5	5			4								
b	d	s	å	k	t	2	2									5							2	2	
b	c	s	å	k	e	2										2									
b	c	s	å	k	m	4					5					5									
b	a	s	x	e	t																				
b	a	s	x	e	t	3							5			4			5	5	5	5	5	5	

